



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Turismo

Percepción del desarrollo del turismo: caso residentes de la parroquia urbana El Sagrario
de la ciudad de Cuenca, Ecuador

Trabajo de titulación previo a la
obtención del título de
Ingeniero en turismo

Autores:

Daniel Esteban Jara Sarmiento

CI: 010574524-4

Álvaro Xavier Betancour Reyes

CI: 010568105-0

Director:

Freddy Edgar Espinoza Figueroa

CI: 010395892-2

Cuenca, Ecuador

16-julio-2019



Resumen:

En este proyecto de investigación se analizaron las percepciones que tienen los residentes y el sector público hacia el desarrollo del turismo, en la parroquia El Sagrario de la ciudad de Cuenca, con la finalidad de conocer las ventajas y desventajas que el turismo ocasiona en la ciudad. En primera instancia se analizó la situación actual de la actividad turística del cantón Cuenca mediante información secundaria, posteriormente se realizaron entrevistas semiestructuradas a los funcionarios de las diferentes direcciones y departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Cuenca relacionadas de manera directa o indirecta con la actividad turística con la intención de conocer su punto de vista y percepciones desde el ente con la competencia de turismo en virtud de la descentralización. Para finalizar la investigación se efectuó una encuesta enfocada en tres variables: oferta de trabajo y aspectos económicos, cultura local y calidad de vida, y gestión pública y participación ciudadana, las mismas que sirvieron para determinar y conocer las percepciones que tienen los residentes. Se concluye con esta investigación que la percepción de la actividad turística en la parroquia El Sagrario es próspera y muestra potencial, ya que, para los sujetos de estudio, Cuenca es una ciudad que ofrece muchos lugares para visitar y además es rica en cultura y tradiciones. Sin embargo, es necesario diversificar la oferta turística y generar procesos de participación ciudadana en donde se considere sus puntos de vista.

Palabras claves: Percepción. Turismo. Residentes. El Sagrario. GAD Cuenca.



ABSTRACT:

University of Cuenca

Abstract

This research project analyzed the perceptions that residents and the public sector have about tourism development in the parish El Sagrario of the city of Cuenca, with the purpose of knowing the advantages and disadvantages that tourism causes in the city. In the first instance, the current situation of tourist activity of the canton Cuenca was analyzed, through secondary source information, subsequently, semi-structured interviews were conducted to officials of the different directorates and departments of the Autonomous Decentralized Government (GAD) of the canton Cuenca related directly or indirectly to the tourist activity with the intent to know the point of view and perceptions from the office with the competence on tourism, in virtue of decentralization. To finish the research work a survey focused on three variables was conducted: labor supply and economic aspects; local culture and quality of life; and governance and citizen participation, which served to identify and know the perceptions that residents have. This research concludes that the perception of the tourist activity in the parish El Sagrario is prosperous and shows potential, since, for the subjects of study, Cuenca is a city that offers many places to visit, being also rich in culture and traditions. However, it is necessary to diversify the tourist offer and generate processes of citizen participation where their points of view are considered.

Keywords: perception, tourism, residents, El Sagrario, GAD Cuenca

Certificado de precisión FCH-TR-027

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.


guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 03 de junio de 2019

cc. Archivo

Elaborado por: GEAV


Recibido por nombre, firma, fecha y hora

03/06/2019 13:19



Índice del Trabajo

ABSTRACT:	3
Índice de tablas	8
Índice de ilustraciones	10
Índice de anexos	11
Cláusulas de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional	12
Cláusulas de propiedad intelectual.....	14
DEDICATORIA.....	16
AGRADECIMIENTO.....	18
INTRODUCCIÓN	19
CAPITULO 1	21
1. Revisión teórica y situación actual de la actividad turística en el cantón Cuenca.....	21
1.1 MARCO TEÓRICO.....	21
1.2 Sistema Turístico.....	23
1.3 Percepción	26
1.3.2 Percepción oportunidad de trabajo y aspectos económicos.	31
1.3.3 Percepción cultura local y calidad de vida.	31
1.3.4 Percepción gestión pública y participación ciudadana	32
1.4 Situación actual del cantón Cuenca	33
1.4.1 Oferta turística del cantón Cuenca.....	33
1.4.1.1 Alojamiento en la ciudad de Cuenca.....	33
1.4.1.2 Alimentos y bebidas.....	34
1.4.1.3 Atractivos turísticos	34
1.4.1.4 Infraestructura turística del cantón Cuenca.....	36



1.4.1.4.1 Rutas de acceso	36
1.4.1.4.2 Comunicaciones.....	38
1.4.1.4.3 Servicios básicos	40
1.4.2 Demanda turística del cantón Cuenca	41
1.4.2.1 Características del visitante	42
1.4.2.1.1 Características socio demográficas del turista extranjero.	42
1.4.2.1.2 Procedencia del turista extranjero.....	43
1.4.2.2 Características del viaje del turista extranjero.....	45
1.4.2.2.1 Motivo principal del viaje del turista extranjero.....	45
1.4.2.2.2 Tipos de producto turístico según el turista extranjero.....	46
1.4.2.2.3 Duración del viaje del turista extranjero	47
1.4.2.3 Características del visitante nacional	48
1.4.2.3.1 Características socio demográficas del turista nacional.....	48
1.4.2.3.2 Procedencia del turista nacional	49
1.4.2.4 Características del viaje del turista nacional	49
1.4.2.4.1 Motivo principal del viaje del turista nacional	49
1.4.2.4.2 Tipos de producto turístico según el turista nacional	50
1.4.2.4.3 Duración del viaje del turista nacional.....	51
1.4.3 Superestructura turística del cantón Cuenca	52
1.4.3.1 Análisis Marco Legal	52
1.4.3.1.1 Constitución del Ecuador.....	52
1.4.3.1.2 Código Orgánico Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)	53
1.4.3.1.3 Ley de Turismo	55
1.4.3.1.4 Ordenanzas relacionadas a la actividad turística en Cuenca.....	55



1. 4.3.2 Análisis del Marco de Planificación	56
1.4.3.2.1 Plan Nacional de Desarrollo	56
1.4.3.2.2 Plan de desarrollo de turismo de Cuenca 2016-2021	57
CAPITULO 2	60
2. Percepciones de la entidad competente (GAD Cuenca)	60
2.1 RESUMEN	60
2.2 METODOLOGÍA	60
2.3 RESULTADOS	61
2.4 Oferta de trabajo y aspectos económicos	62
2.4.1 Oportunidades de trabajo	62
2.4.2 Estabilidad Laboral	63
2.4.3 Permanencia en la ciudad de los recursos generados por el turismo	63
2.4.4 Coste de vida	64
2.4.5 Oferta de productos y servicios en la ciudad	64
2.4.6 Deficiencia en planificación	65
2.5 Cultura local y calidad de vida	67
2.5.1 Fiestas y tradiciones	67
2.5.2 Calidad de vida	68
2.5.3 Seguridad	68
2.5.4 Movilidad	68
2.5.5 Contaminación	69
2.6.1 Calidad de los servicios públicos	71
2.6.2 Oferta de distintas formas de turismo por parte del sector público	72
2.6.3 Involucramiento de la comunidad	72
CAPITULO 3	76



3.1 Análisis de percepción de la parroquia El Sagrario	76
3.2 Metodología de estudio	76
3.3 Descripción geográfica.....	77
3.4 Principales resultados	79
3.2 Análisis de la variable oferta de trabajo y aspectos económicos	84
3.3 Análisis de la variable cultura local y calidad de vida.....	98
3.3 Análisis de la variable gestión pública y participación ciudadana	114
CONCLUSIONES	122
REFERENCIAS.....	124
ANEXOS	130



Índice de tablas

Tabla 1	27
Tabla 2	33
Tabla 3	34
Tabla 4	35
Tabla 5	48
Tabla 6	52
Tabla 7	54
Tabla 8	66
Tabla 9	70
Tabla 10	73
Tabla 11	79
Tabla 12	79
Tabla 13	80
Tabla 14	81
Tabla 15	82
Tabla 16	83
Tabla 17	84
Tabla 18	85
Tabla 19	86
Tabla 20	87
Tabla 21	88
Tabla 22	89
Tabla 23	90
Tabla 24	91
Tabla 25	92
Tabla 26	93
Tabla 27	94
Tabla 28	95
Tabla 29	96
Tabla 30	97



Tabla 31	98
Tabla 32	99
Tabla 33	100
Tabla 34	101
Tabla 35	102
Tabla 36	103
Tabla 37	104
Tabla 38	105
Tabla 39	106
Tabla 40	107
Tabla 41	108
Tabla 42	108
Tabla 43	109
Tabla 44	110
Tabla 45	111
Tabla 46	112
Tabla 47	113
Tabla 48	114
Tabla 49	115
Tabla 50	115
Tabla 51	116
Tabla 52	117
Tabla 53	118
Tabla 54	119
Tabla 55	120



Índice de ilustraciones

<i>Ilustración 1</i> Funcionamiento del sistema turístico según Robert Boullon.....	25
<i>Ilustración 2.</i> Atractivos turísticos parroquia El Sagrario, Cuenca	35
<i>Ilustración 3.</i> Red vial de Cuenca.....	38
<i>Ilustración 4.</i> Puntos de ubicación Cabinas Virtual Etapa	39
<i>Ilustración 5.</i> Red de alcantarillado de Cuenca	41
<i>Ilustración 6.</i> Edad de turistas extranjeros que visitan Cuenca, segundo trimestre 2018	43
<i>Ilustración 7.</i> Género del turista extranjero que visita Cuenca, segundo trimestre 2018	43
<i>Ilustración 8.</i> Procedencia del turista extranjero que visita Cuenca, segundo trimestre 2018	44
<i>Ilustración 9.</i> Motivo principal del turista extranjero para visitar Cuenca, segundo trimestre 2018	45
<i>Ilustración 10.</i> Procedencia del turista nacional que visita Cuenca, segundo trimestre 2018	49
<i>Ilustración 11.</i> Motivo principal del turista nacional para visitar Cuenca, segundo trimestre 2018	50
<i>Ilustración 12.</i> Tipos de productos turísticos de elección por el turista nacional, segundo trimestre 2018.....	51
<i>Ilustración 13.</i> Mapa conceptual resumen capítulo 1	59
<i>Ilustración 14.</i> Red semántica de oportunidades de trabajo y aspectos económicos	62
<i>Ilustración 15.</i> Red semántica de cultura local y calidad de vida.....	67
<i>Ilustración 16.</i> Red semántica de gestión pública y participación ciudadana	71
<i>Ilustración 17.</i> Mapa conceptual resumen capítulo 2	75
<i>Ilustración 18.</i> Sexo de la población de estudio en la parroquia El Sagrario	77
<i>Ilustración 19.</i> Sitios de levantamiento de información.....	78
<i>Ilustración 20.</i> Densidad de encuestas.....	78
<i>Ilustración 21.</i> Edad y sexo de los encuestados.....	133
<i>Ilustración 22.</i> Encuestados por sexo.....	133



<i>Ilustración 23.</i> Estado civil encuestados.....	134
<i>Ilustración 24.</i> Lugar de nacimiento encuestados	134
<i>Ilustración 25.</i> Formación académica encuestados.....	135
<i>Ilustración 26.</i> Ocupación actual encuestados	135
<i>Ilustración 27.</i> Residencia o trabajo encuestados	136

Índice de anexos

Anexo 1 Encuesta	130
Anexo 2 Gráfico edad y sexo de los encuestados.....	133
Anexo 3 Gráfico cantidad de encuestados por sexo	133
Anexo 4 Gráfico estado civil de los encuestados	134
Anexo 5 Gráfico lugar de nacimiento de los encuestados.....	134
Anexo 6 Gráfico formación académica de los encuestados	135
Anexo 7 Gráfico de la ocupación actual de los encuestados	135
Anexo 8 Gráfico de identificación de residencia o trabajo de los encuestados ...	136
Anexo 9 Diseño de tesis aprobado.....	137



Cláusulas de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Daniel Esteban Jara Sarmiento en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Percepción del desarrollo del turismo: caso residentes de la parroquia urbana El Sagrario de la ciudad de Cuenca, Ecuador", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, junio 2019

Daniel Esteban Jara Sarmiento

C.I: 010574524-4



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Álvaro Xavier Betancour Reyes en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Percepción del desarrollo del turismo: caso residentes de la parroquia urbana El Sagrario de la ciudad de Cuenca, Ecuador", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, junio 2019

Álvaro Xavier Betancour Reyes

C.I: 010568105-0



Cláusulas de propiedad intelectual

Cláusula de Propiedad Intelectual

Daniel Esteban Jara Sarmiento, autor del trabajo de titulación "Percepción del desarrollo del turismo: caso residentes de la parroquia urbana El Sagrario de la ciudad de Cuenca, Ecuador", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, junio 2019



Daniel Esteban Jara Sarmiento

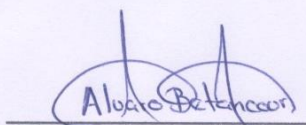
C.I: 010574524-4



Cláusula de Propiedad Intelectual

Álvaro Xavier Betancour Reyes, autor del trabajo de titulación "Percepción del desarrollo del turismo: caso residentes de la parroquia urbana El Sagrario de la ciudad de Cuenca, Ecuador", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, junio 2019



Álvaro Xavier Betancour Reyes

C.I: 010568105-0



DEDICATORIA

He logrado una meta planeada,
dedico a todos quienes me han
incentivado, motivado, apoyado y
ayudado de inicio a fin.
Especialmente a Dios por la vida y
permitirme cumplir una meta más,
a mis padres, hermano y novia por
ser mi fuente de inspiración.

Daniel Esteban Jara Sarmiento



DEDICATORIA

Esta tesis la dedico primero a Dios por guiarme en el camino correcto durante estos años de estudio, a mi novia por ser mi apoyo incondicional, a mis padres por ser el pilar fundamental y mi sustento día a día, y en especial a mi mamá por su esfuerzo, sacrificio y por ser mi principal motivación para culminar mis estudios.

Álvaro Xavier Betancour Reyes



AGRADECIMIENTO

Agradecemos a cada una de las personas quienes colaboraron para el desarrollo del presente trabajo. En primera instancia, nuestro agradecimiento al Mg. Freddy Espinoza, tutor del presente trabajo de titulación, quien ha guiado y motivado durante el desarrollo del proyecto de investigación. Definitivamente, agradecemos a la Universidad de Cuenca por su alto nivel educativo brindado y en especial a nuestra familia y amigos por el apoyo recibido para la culminación de una etapa más en nuestras vidas.

Daniel Esteban Jara S.

Álvaro Xavier Betancour R.



INTRODUCCIÓN

Cuenca es considerada una de las ciudades más bellas del Ecuador, declarada por la UNESCO como Patrimonio Cultural de la Humanidad, por sus iglesias, monumentos históricos, plazas, parques y sus casas tradicionales, lo que ha llevado a que la ciudad sea más turística y atraiga cientos de visitantes anualmente; razón por la que se ha considerado realizar el presente estudio investigativo que analiza las percepciones de los residentes de la parroquia El Sagrario acerca del desarrollo del turismo en la ciudad. No obstante, siendo la percepción un factor clave para conocer la situación actual del turismo en Cuenca, según sus residentes, quienes son los que viven y perciben a diario, directa e indirectamente la evolución de esta actividad.

La importancia de esta indagación radica en la falta de información que se tiene sobre el desarrollo del turismo en el cantón, si bien se ha evidenciado un avance en este sector de la economía, aún hacen falta estudios más profundos y que involucren a la ciudadanía. El principal objetivo de esta investigación es determinar el desarrollo del turismo en la parroquia El Sagrario, siendo esta la que mayores atractivos y visitantes percibe, aplicando métodos cuantitativos y cualitativos que permitan recolectar información concisa de lo que viven y piensan los habitantes de dicha parroquia con respecto a esta actividad.

En el primer capítulo se aborda el objetivo de analizar la situación actual de la actividad turística del cantón Cuenca mediante información secundaria, dicho análisis ayudó a conocer la realidad y la actualidad del turismo en la ciudad.

En el segundo capítulo se describe las percepciones de la autoridad competente del sector público, mediante entrevistas, con la finalidad de estar al tanto sobre las apreciaciones que tienen los diferentes representantes de los directorios del GAD municipal acerca de la actividad turística en Cuenca.

Para finalizar, en el tercer capítulo se aplicaron encuestas, las mismas que ayudaron a describir las percepciones de los residentes y trabajadores de la parroquia El



Sagrario con el fin de obtener información de primera mano, ya que es relevante conocer la opinión de la ciudadanía porque son los principales involucrados y están más cerca de la realidad.



CAPITULO 1

1. Revisión teórica y situación actual de la actividad turística en el cantón Cuenca

1.1 MARCO TEÓRICO

El turismo se define como el uso del tiempo no ocupado en actividades obligadas, dotado de una notable flexibilidad espacial y temporal, que produce satisfacción (Rodríguez , 1999). Es decir, el turismo es una actividad de esparcimiento fuera de su lugar de residencia en la que se busca la satisfacción personal.

Por otro lado, el turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a sitios o espacios que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios (Organización Mundial del Turismo , 2008).

En la actualidad, el turismo se ha convertido en una de las principales actividades económicas a escala mundial, es una industria que se mantiene con un desarrollo constante a lo largo del tiempo, ha crecido de manera significativa de 25 millones de llegadas de turistas en 1950 a una estimación de su futuro crecimiento de 1800 millones de turistas para el 2030 (UNWTO, 2008), además se calcula que la actividad turística generó en el año 2016, 6 millones de puestos de trabajo nuevos en esta industria (Factor Trabajo, 2016). Asimismo, el turismo contribuyó con el 1,8% del Producto Interno Bruto (PIB) mundial en el 2016, esto representó el 6,5% de las exportaciones de servicios en todo el mundo (Serrano et al., 2018). Esto indica que a través del tiempo esta actividad muestra índices de crecimiento significativos, sin embargo, sigue siendo menor el desarrollo turístico de los países en vías de desarrollo en comparación a los países desarrollados o de primer mundo (Serrano et al., 2018).

En el Ecuador de acuerdo a cifras oficiales, se registró un aumento del 14 % en la llegada de extranjeros, cifra representativa del 2017, con respecto al año anterior, es decir, de 1.412.718 a 1.617.914 visitantes, dato relevante en el desarrollo



turístico del país, ya que con el paso del tiempo los visitantes siguen aumentando (Ministerio de Turismo, 2018).

De acuerdo a cifras oficiales de la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, en la ciudad de Cuenca, se aprecia un importante crecimiento, en el año 2017 hubo un incremento del 28,5% en llegada de turistas al destino respecto del año 2016. El turista que visita Cuenca se caracteriza como un adulto contemporáneo, con una media de 42 años. La ciudad de Cuenca recibe turistas de varios lugares del mundo durante todo el año. Sin embargo, aún es fácil identificar nacionalidades predominantes, en el primer semestre del 2018 hubo una mayor porción de visitantes norteamericanos (estadounidenses y canadienses), con una proporción del 36,2%, el 30,9% vino desde varios países de América Latina, el 29,9% de países de Europa y tan solo un 2,9% del resto del mundo (GIER, 2018). Se puede observar una variante, en la cual hay un incremento de ciertas nacionalidades y disminución de otras, pero también existe un factor positivo, que es el aumento de los turistas a nivel general, dando como resultado un mayor desarrollo del sector turístico en la ciudad de Cuenca.

Por otro lado, las cifras del Departamento de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad exhiben que en el 2016 se registró un hospedaje de 467.255 en establecimientos regulares, de aquella cantidad los turistas suman 172.199 y de aquel número se registran 88.788 extranjeros (Serrano et al., 2018). Cabe indicar que la ciudad de Cuenca en los últimos años ha pasado por varios eventos internos y externos que han coadyuvado a entrar en una etapa de recesión, tal es el caso del terremoto de 2016, la construcción del Tranvía 4 Ríos y el cierre del Aeropuerto (Serrano López, Freire Chaglla, Sanmartín Lopez , & Espinoza Figueroa, 2018).

Conjuntamente, se considera necesario plantear un nuevo modelo de gestión de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca, en la cual no solamente se limite a la promoción de la ciudad (Freire Chaglla & Espinoza Figueroa, 2017), la realización de perfiles de visitantes es emergente en la gestión del destino, es decir conocer quién es el mercado natural y cautivo del destino, por lo pronto desde la academia



se ha comprobado que el segmento mochilero es el que con mayor frecuencia visita la ciudad, seguido por el turista cultural (Serrano et al., 2018). Esta entidad practica un modelo de desarrollo tradicional en el cual hay excesiva preocupación por la demanda, aquello sucede en todo el Ecuador, es decir una fuerte inquietud por el balance migratorio que en muchos casos es confundido con visitas turísticas (Yuctor & Espinoza Figueroa , 2018), es decir hay una delgada línea entre migración y turismo (Prieto, 2011), sin embargo, la oferta ha sido descuidada, tanto así que no existe hasta la fecha un inventario de atractivos con la metodología propuesta por el Ministerio de Turismo (2017).

1.2 Sistema Turístico

Es un conjunto de componentes interrelacionados que proporcionan satisfacción a las necesidades de uso del tiempo libre, para su funcionamiento es importante el encuentro de la oferta turística con la demanda, a través de un proceso de venta llamado producto turístico, no hay que dejar de lado a la superestructura turística, cuya función es controlar la eficiencia del sistema vigilando el funcionamiento e interrelación de las partes (Boullon, 1997). Es importante que todos los componentes del sistema turístico se desarrollen de manera equilibrado, no obstante, aquello en la práctica requiere la consecución de muchos esfuerzos y coordinación entre actos públicos y privados. Los elementos del sistema turístico se detallan a continuación:

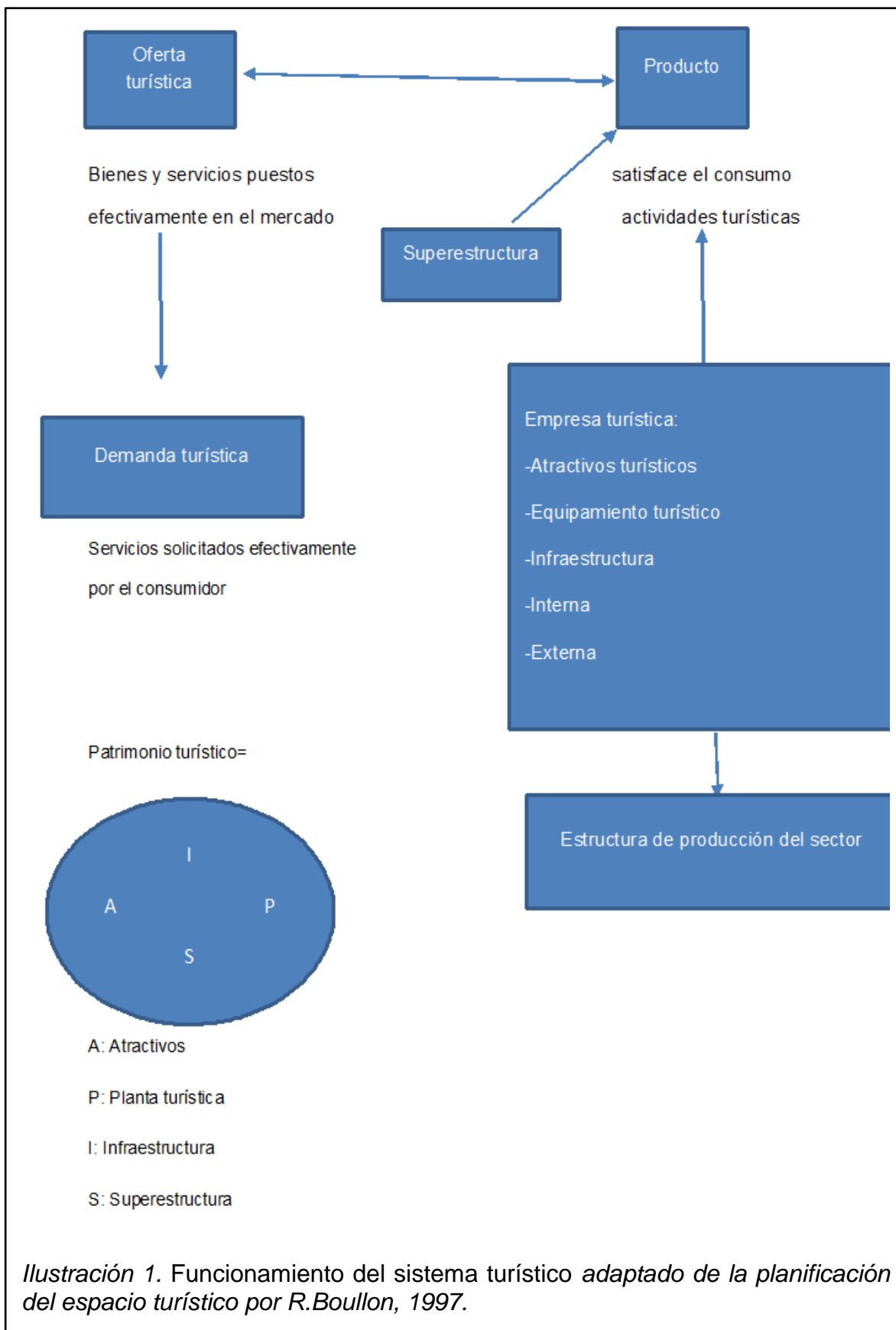
Demanda turística: es el número de individuos que viajan de un lugar a otro, y deciden utilizar productos y servicios turísticos fuera de su lugar de residencia (Varisco, 2013). Esto genera un mayor volumen de ingresos y ayuda en el desarrollo económico del lugar visitado.

Oferta turística: está compuesta por los diferentes productos, servicios y organizaciones que se involucran activamente para brindar una experiencia turística (Abarca, 2014). Es importante que la oferta turística este bien equipada para ser competitivo en el mercado y lograr altos índices de visitantes.



Infraestructura: es la agrupación de obras y servicios que sirven como plataforma para el desarrollo de las actividades económicas de un lugar y estas pueden ser utilizadas por los residentes o los turistas (Varisco, 2013), estas obras están destinadas para los residentes, pero también sirven para los turistas y su adecuado funcionamiento facilitan el desarrollo del turismo.

Superestructura: está compuesta por un sin número de organismos públicos, privados y del tercer sector que tienen por objetivo planificar y coordinar el correcto funcionamiento del sector turístico (Varisco, 2013).





En la ilustración 1 se puede observar que el sistema turístico es un conjunto abierto que posee diferentes procesos que están relacionados e integrados con su medio ambiente en el que se establece una serie de cambios y está conformado por subconjuntos de subsistemas que se relacionan entre sí para satisfacer las necesidades de los turistas (Molina & Rodríguez, 1997).

Otros autores mencionan que el sistema turístico, está conformado por cinco elementos: la región de origen del viajero, una región de tránsito que comunica al viajero, la región del destino turístico, el turista y la industria del turismo y los viajes e impactan en diferentes ambientes como: sociocultural, económico, tecnológico, físico, político y legal (Socatelli, 2014). El sistema turístico abarca una gran cantidad de sectores estratégicos dentro de una comunidad y es importante que exista relación entre cada uno de sus componentes.

1.3 Percepción

Según la psicología clásica, se define a la percepción como un proceso activo-constructivo en el cual, el perceptor antes de analizar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia, levanta un esquema informativo, que le posibilita comprobar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se ajuste o no a lo propuesto por el esquema, se apoya en la existencia del aprendizaje (Neisser, 2016).

Además, la percepción desde otro punto de vista es un proceso donde se extrae y se selecciona la información más importante con el fin de crear un estado claro y lúcido, el mismo que sea consciente y que permita el desempeño dentro del mayor grado de lógica y coherencia con el universo circundante. (Oviedo, 2004).

También se puede afirmar que la percepción es biocultural, ya que depende de algunos factores como estímulos físicos y creencias de los participantes, pero también de la elección y distribución de estos estímulos y creencias, cabe mencionar que las prácticas sensoriales son interpretadas y obtienen significado formadas por modelos culturales e ideológicas concretas aprendidas desde la niñez. (Vargas Melgarejo, 1994).



Finalmente es necesario mencionar que la percepción es un fragmento significativo de la conciencia, está compuesta de hechos esquivos y, por eso, forman la situación como es percibida. Esto depende de la acción de receptores que son perjudicados por conocimientos que vienen del mundo físico. La percepción es definida como la derivación del proceso de investigación que está formado de estímulos a receptores en situaciones que en cada cuestión se deben en parte a la adecuada acción del sujeto. (Arias Castilla, 2006). A continuación, en la tabla 1, se expone los distintos tipos de percepción según Montalvo, Hernández, Ibarra & Martínez (2016):

Tabla 1
Tipos de percepción según Montalvo, Hernández, Ibarra & Martínez

Tipos de percepción	
Percepción social	Se da al conocer a una persona, en la que se estudia su comportamiento para emitir conclusiones y atribuciones acerca de dicho individuo.
Percepción del tiempo	Este se capta mediante el reloj biológico y con la experiencia, pero también uno percibe el tiempo mediante procesos corporales.
Percepción de movimiento	Este depende de la capacidad de enfoque y apertura de retina y de la cercanía hacia el objeto.
Percepción del espacio	Se da con la audición, el tacto y la vista.

Nota. Tomado de la obra tipos de percepción por Solano, Montalvo, Hernández, Ibarra, & Martínez, 2016.

1.3.1 Percepción del Turismo

Las percepciones del turismo son muy variadas, las personas opinan diferente en cuanto a sus impactos, hay expertos que afirman que es un creador de impactos económicos, ambientales y socioculturales que afectan a las comunidades anfitrionas, ya que el turismo puede llegar a ser un generador de cambio, pero dicho



cambio es incierto (Monterrubio & Mendoza, 2011). Ya que puede ser positivo como el desarrollo de la economía local, la apertura de nuevas plazas de trabajo, entre otros. Además, están los negativos como; el aumento de la delincuencia, la gentrificación, la presión inmobiliaria, la espectacularización de la cultura, entre otros (Freire Chaglla & Espinoza Figueroa, 2017).

Es importante analizar las percepciones del turismo desde el punto de vista de las comunidades locales donde estas poseen un papel primordial en la calidad de vida, por otra parte, es preciso reconocer que los esfuerzos de inversión en el turismo podrían ser fortalecidos u obstruidos por reacciones negativas de las comunidades anfitrionas (Monterrubio & Mendoza, 2011).

El turismo debería generar beneficios a la comunidad anfitriona y facilitar una serie de medios y motivaciones para proteger y mantener conservado su patrimonio y sus tradiciones, para cumplir con este objetivo se necesitará el compromiso y la cooperación de los representantes locales, representantes indígenas, operadores turísticos, propietarios y responsables políticos con el fin de generar una alianza entre todos los participantes (ICOMOS, 1999).

De esta manera la actividad turística debería generar beneficios económicos, sociales y culturales a los miembros de las comunidades anfitrionas, a través de la educación, la formación y la creación de oportunidades de trabajo, además los programas de turismo, deberían incentivar la formación de guías e intérpretes locales, con la finalidad de aumentar la capacidad de las comunidades anfitrionas en la presentación de sus valores culturales (ICOMOS, 1999).

Para que la actividad turística sea exitosa, dependerá de un adecuado proceso de planificación, y esto debe implicar la participación de la comunidad residente, además de que esta participación da una mayor aceptación y legitimidad del turismo como política de desarrollo económico. (Brida, Riaño, & Aguirre Zapata, 2012). Siempre que la comunidad local se sienta importante y parte de la toma de



decisiones, cualquier actividad se desarrollará de mejor manera, ya que la misma comunidad se involucrará para sacar adelante la actividad, no obstante, aquello es bastante complicado, considerando que gestionar el turismo es complejo ya que se trata con personas y cada una tiene diferentes criterios (Huertas, 2015).

Cabe mencionar, que el turismo mantiene relaciones duales con las sociedades receptoras. Por un lado, el turismo puede ser un instrumento para lograr desarrollo económico y también un factor para la modernización y la transformación social. Por otro lado, el turismo como actividad económica puede ser una herramienta que catalice las desigualdades tanto sociales como económicas en la sociedad. También el turismo conserva relaciones con los procesos culturales del país, la actividad turística puede aportar instrumentos para el mantenimiento, renovación o construcción de unas expresiones culturales y a su vez puede colaborar en procesos que eliminen dichas expresiones culturales (Amer Fernandez, 2009).

Además, es importante hablar sobre los beneficios y problemas que genera la actividad turística, en especial en lugares patrimoniales como es el caso de Cuenca. Existe un gran número de beneficios y amenazas del turismo en ciudades patrimoniales entre las principales tenemos:

Beneficios

- Diversificación de la oferta: donde se da la consideración y conservación de espacios patrimoniales, que antiguamente no eran estimados y estaban en proceso de degradación, y esto contribuye a diversificar la oferta turística y captar nuevos segmentos de la demanda (Conti & Cravero, 2010), es importante el uso de estos espacios, ya que en ocasiones dichos lugares son utilizados para actos negativos como; delincuencia o consumo de drogas o alcohol y mediante la transformación de estos sitios, existe más seguridad y a su vez más afluencia de personas, ya sean residentes o extranjeros.



- Nuevos usos para edificios y espacios patrimoniales: Esto ha generado en diferentes ciudades y regiones el desarrollo de nuevos tipos de turismo y la restauración de bienes que estaban abandonados y en este aspecto hay una gran variedad de posibilidades, que dependen en parte de las características del patrimonio de cada región y de las políticas e incentivos implementados para el desarrollo del turismo (Conti & Cravero, 2010). En varios lugares, esto ha sido positivo ya que se ha dado un uso adecuado para muchos edificios que estaban abandonados y esto también ha sido positivo para la comunidad local, por ejemplo, el antiguo reservorio de agua de la ciudad de Quito, ahora se convirtió en YAKU el Museo del Agua y este interactivo lugar recibe visitas todos los días.

Amenazas

- Exceso de capacidad de carga: esto se da cuando existe demasiada concurrencia de visitantes en un lugar, y dicha explotación puede llevar a perjudicar o causar un rápido deterioro del bien (Conti & Cravero, 2010). Esto se da principalmente en ciudades de Europa con un gran flujo de visitantes, que sobrepasan la capacidad de carga de estos lugares, generando no solo el deterioro de los bienes si no también el rechazo por parte de los residentes.
- Amenaza de la autenticidad o significado de los sitios: la mayoría de estos lugares tienen un gran significado histórico y son de gran valor para el lugar y la gente donde están ubicados, el problema se da cuando el patrimonio se convierte en espectáculo y objeto de consumo sin que se llegue a transmitir o comprender su verdadero valor (Conti & Cravero, 2010).
- Además de los ya mencionados problemas que puede generar la actividad turística, tenemos la gentrificación, que es un fenómeno en el cual se da una reestructuración espacial de una determinada área urbana, donde los más afectados son aquellos de bajos recursos que tienen que abandonar sus



viviendas por la inflación especialmente en el sector inmobiliario (Janoschka & Sequera, 2014). A lo largo del tiempo este problema va en aumento, y es una de las razones por las cuales el turismo es mal visto, principalmente en España donde la gentrificación es un gran problema.

1.3.2 Percepción oportunidad de trabajo y aspectos económicos.

Durante el transcurso de las últimas décadas, los municipios ubicados en zonas con un gran atractivo turístico, han demostrado, en muchas ocasiones, su preocupación por los efectos que genera la actividad turística sobre su economía. Entre estos efectos destacan los trabajos con sueldos bajos (Murphy, 1985), además los efectos del turismo sobre las actividades agrícolas, industriales y comerciales, ya que dicha actividad supone la sustitución de un modelo económico agrícola, por otro modelo que se llama monocultura o monocultivo turístico, centrado en el sector de los servicios (Amer Fernandez, 2009), la precariedad económica para algunos, las tensiones sociales entre los que tienen y los que no tienen recursos para sus necesidades personales (Gutiérrez & Díaz, 2010), las altas pérdidas de ganancias del sistema debido a la repatriación de beneficios e importaciones (Saleem, 1994), entre otros factores (Poli Sperb & Torres Bernier, 2013).

1.3.3 Percepción cultura local y calidad de vida.

Los efectos de la actividad turística en la sociedad pueden ser positivos, como la creación de lugares de trabajo que produce en relación a las otras actividades económicas de las ciudades como la industria (Castellucci, Cruz, & Barbini, 2016), el turismo no solo posibilita la implementación de plazas de empleo por cuenta ajena, sino también posibilita la iniciativa de autoempleo, ya que ven la posibilidad de crear su propio negocio aprovechando la baja sofisticación del sector, y esta aparición de iniciativas empresariales locales y su éxito económico tienen un efecto positivo en la población local (Cardona, 2012), pero también negativos, como el incremento en el costo de vida a partir del aumento de los precios (Castellucci, Cruz,



& Barbini, 2016). También se genera la influencia que el turismo de masas puede ejercer por el proceso de homogeneización de las relaciones sociales a nivel global, unos nuevos modelos de consumo y comportamiento, impulsados no solo por un cambio económico, sino también catalizados por otros agentes modernizadores (Amer Fernández, 2009). De todas formas, con la actividad turística, la población, su cultura y sus objetivos turísticos se transforman con el paso del tiempo siendo afectados por los cambios demográficos y la inmigración laboral. Estos cambios reflejan tanto en el acrecimiento como en la disminución de las actividades culturales y tradicionales, la variación en el número de personas que participan en la artesanía, las actividades y las costumbres de la comunidad (Poli Sperb & Torres Bernier, 2013).

1.3.4 Percepción gestión pública y participación ciudadana

Dentro de la gestión pública y la participación ciudadana existe una fuerte segmentación productiva del sector turístico, en la cual el gobierno juega un papel importante en la coordinación entre los distintos actores, sobre todo de cara a la organización del espacio. Por esta razón, es fundamental para el sector público abarcar a la comunidad en la toma de decisiones, considerando que para que un destino tenga éxito es necesario que los actores locales apoyen el desarrollo del turismo (Castellucci, Cruz, & Barbini, 2016), cabe recalcar que la iniciativa privada también es necesaria ya que integra el uso de los poderes gubernamentales locales, buscando y atrayendo fuentes externas de financiación, nuevas inversiones directas y buscando nuevas fuentes de empleo (Poli Sperb & Torres Bernier, 2013).

Además, el gobierno debe promover reuniones donde los representantes de los sectores económicos y de la sociedad puedan concurrir para conversar de los diferentes problemas y coordinar sobre el implemento de servicios y bienes públicos requeridos (Poli Sperb & Torres Bernier, 2013), es importante la participación ciudadana, ya que las actitudes de los residentes hacia los impactos negativos del turismo en la vida cotidiana mejora cuando los habitantes dependen laboralmente



del sector, tienen un mayor nivel educativo, o tienen acceso a la toma de decisiones (Cardona, 2012). De esta manera cuando la ciudadanía tiene participación, se sienten importantes y empoderados en los diversos procesos, haciendo que a su vez se involucren de una forma más activa en los diferentes proyectos.

1.4 Situación actual del cantón Cuenca

1.4.1 Oferta turística del cantón Cuenca

Se define oferta turística como aquellos bienes y servicios turísticos que se brindan al turista, para satisfacer sus necesidades, y a su vez está integrada por los servicios que proporcionan los elementos de la planta turística y por algunos bienes no turísticos, los cuales se mercantilizan mediante el sistema turístico (Boullon, 1997).

1.4.1.1 Alojamiento en la ciudad de Cuenca

En la ciudad de Cuenca funcionan 229 lugares de alojamiento, entre ellos, hoteles, hosterías, hostales, entre otros; estos establecimientos a su vez están divididos en diferentes categorías: 4 de lujo, 25 de primera, 66 de segunda, 67 de tercera, y 67 de cuarta (MINTUR, 2018), sin dejar de lado los establecimientos no regulados (Airbnb), que funcionan clandestinamente y que no cuentan con los permisos de funcionamiento (Gutierrez & Ledesma, 2016), su número cada vez va incrementando en la ciudad de Cuenca como un modelo de negocio alternativo (Freire Chaglla & Espinoza Figueroa, 2017).

Tabla 2

Establecimientos de alojamiento de Cuenca por categorías

Alojamiento en Cuenca					
	Lujo	Primera	Segunda	Tercera	Cuarta
Hotel	4	14	38	28	0
Hostería	0	5	4	0	0
Hostal	0	6	28	39	58
Casa huéspedes	0	0	0	0	9
Total	4	25	66	67	67
Total, alojamiento					229

Nota. Información tomada del catastro de alojamiento del cantón Cuenca por Ministerio de Turismo, 2018.



1.4.1.2 Alimentos y bebidas.

En la ciudad de Cuenca funcionan 1480 establecimientos que brindan servicios de alimentos y bebidas, entre ellos de lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categoría, y estos a su vez están divididos de la siguiente manera: 893 Restaurantes, 251 Fuentes de soda, 163 Cafeterías, 173 Bares (MINTUR, Catastro establecimientos de alojamiento cantón Cuenca, 2018).

Tabla 3

Establecimientos de alimentos y bebidas de Cuenca

Alimentos y Bebidas Cuenca					
	Lujo	Primera	Segunda	Tercera	Cuarta
Restaurantes	3	50	226	461	153
Bares	1	6	38	128	0
Cafeterías	1	19	38	88	17
Fuentes de soda	0	27	47	177	0
Total	5	102	349	854	170
Total alimentos y bebidas					1480

Nota. Información tomada del catastro de alimentos y bebidas del cantón Cuenca por Ministerio de Turismo, 2018.

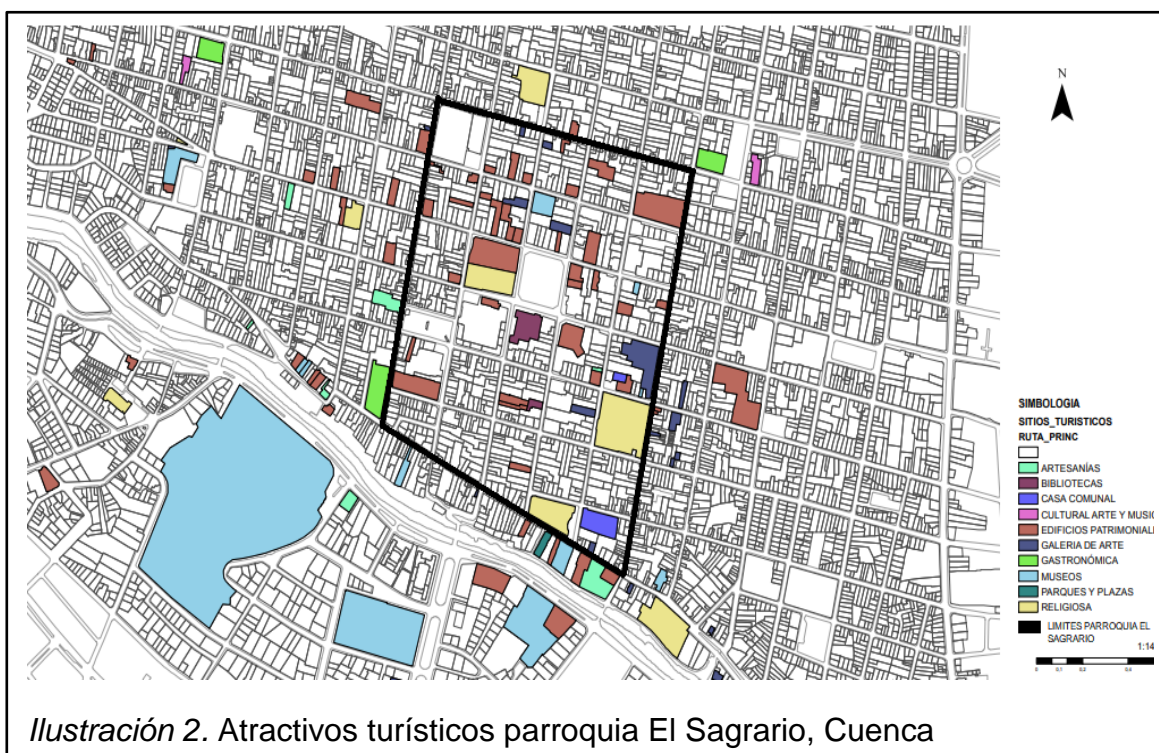
1.4.1.3 Atractivos turísticos

En la ciudad de Cuenca podemos encontrar aproximadamente 68 atractivos turísticos como: iglesias, museos, parques, miradores, casas, ruinas arqueológicas, entre otros, y estos están divididos en atractivos culturales y naturales, los mismos que están ubicados en diferentes puntos de la ciudad (MINTUR, 2018).

Tabla 4
Atractivos turísticos de Cuenca

Atractivos turísticos Cuenca	
Atractivo	Cantidad
Calles y avenidas	4
Casas	9
Colinas	4
Inmateriales	5
Iglesias	12
Museos	15
Parroquias	5
Naturales	12
Mercados	1
Espacios	1
Total	68

Nota. Información tomada del catastro de atractivos turísticos del cantón Cuenca por Ministerio de Turismo, 2018





1..4.1.4 Infraestructura turística del cantón Cuenca

Infraestructura, es el conjunto de obras y servicios que permiten el desarrollo socioeconómico de la ciudad y que el turismo utiliza para impulsar su actividad (Organización Mundial del Turismo , 2008). Cuenca siendo la tercera ciudad más grande del Ecuador es importante identificar cuál es el estado de la infraestructura turística de la ciudad, es por eso que a continuación se detallan algunos datos que justificarán si Cuenca tiene lo indispensable para ser un destino atractivo para los turistas tanto a nivel nacional e internacional.

Dicha infraestructura se subdivide en:

- Rutas de acceso: terrestre, aérea, lacustre, marítima, redes viales, aeropuertos, terminales, etc.
- Comunicaciones: servicios de teléfono, correo, telégrafo, internet, correo electrónico, etc.
- Equipamiento urbano/ servicios básicos: servicios de agua, alcantarillado y energía eléctrica.

1.4.1.4.1 Rutas de acceso

Transporte terrestre: La oferta de transporte público en la ciudad es renovada y cuenta con transporte urbano, interparroquial, intercantonal e interprovincial.

En Cuenca no es tan difícil movilizarse, la ciudad posee líneas de transporte público a nivel local como son los buses y taxis que permiten a la población y visitantes movilizarse dentro de la ciudad. El costo del transporte público urbano es de \$0,30 y tomar un taxi varia, “el costo de la carrera mínima diurna se fijó en 1,39 dólares y 1,67 en la noche. El valor de arranque 0,55 centavos de dólar, mientras que el kilómetro recorrido en el día 0,29 centavos y en la noche 0,39 centavos” (EMOV EP, 2014). Además, un nuevo sistema de transporte público, denominado tranvía 4 ríos está próximo a inaugurarse, es un tipo de transporte eléctrico, el cual atravesará toda la ciudad de norte a sur y viceversa, con un total de 20 paradas estratégicas,



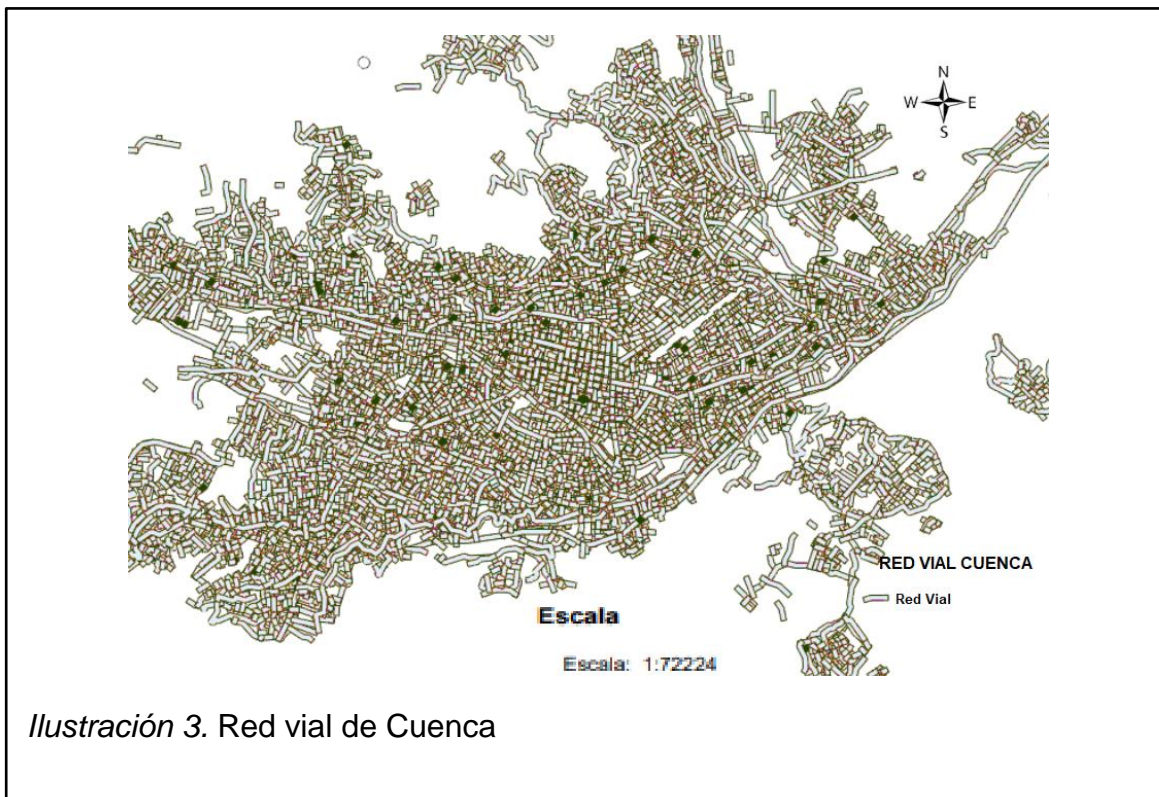
dicho transporte pretende evitar la contaminación y caos vehicular. La ciudad ha dado pasos muy importantes en la modernización de su sistema de transporte.

En cuanto al transporte intercantonal e interprovincial, la ciudad posee un Terminal Terrestre, localizado entre las avenidas España y Gil Ramírez Dávalos, y entre las calles Chapetones y Del Chorro, es relativamente cerca del centro histórico, a 2,1 km. Actualmente 49 operadoras de transporte inter e intraprovincial ofrecen los servicios de transporte terrestre a los diferentes destinos a nivel nacional e internacional (El Tiempo, 2019); a diario se reciben aproximadamente 12.000 personas, entre viajeros y quienes buscan un centro comercial (El Tiempo, 2019). Los destinos con mas frecuencia son hacia Quito y Guayaquil principalmente, seguido por varios como: Machala, Loja, Riobamba, Santo Domingo, Macas y Lago Agrio.

Transporte aéreo: Cuenca posee un aeropuerto nacional, nombrado Mariscal Lamar, ubicado en la avenida España al norte de la ciudad, a 10 minutos del centro histórico. Al momento existen dos aerolíneas que vuelan desde y hacia Cuenca con frecuencias todos los días de la semana, TAME y LATAM, las mismas que disponen de oficinas en la misma terminal aeroportuaria y en distintos puntos de la ciudad. LATAM cuenta con 18 vuelos semanales desde Cuenca a Quito y 17 desde Quito a Cuenca, por otro lado, TAME cuenta con 16 vuelos desde Cuenca hacia Quito y 16 desde Quito a Cuenca. Asimismo, en Cuenca se pueden encontrar oficinas de diferentes aerolíneas internacionales como: COPA y AVIANCA.

Vialidad: Sin duda alguna, un servicio vial eficiente aporta favorablemente al turismo, la producción, productividad y generación de fuentes de empleo. Dentro del casco urbano de la ciudad de Cuenca, cuenta con un servicio de calles asfaltadas y pavimentadas que permiten movilizarse de forma grata, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cuenca constantemente invierte en recapeo de vías y mejoramiento de veredas para mejorar la vialidad de la ciudad. La Troncal de la Sierra (E35), es una vía primaria, o corredor arterial, de la Red Vial Estatal de Ecuador que atraviesa las provincias andinas entre ellas Azuay, la misma que tiene una longitud de 781 km que atraviesa el país de norte a sur. Las vías provinciales

que son de competencia del Gobierno Provincial tienen una longitud de 1291,07 km; y, las vías urbanas que son competencia del Municipio con una longitud de 1103 km (Flores, 2017).



1.4.1.4.2 Comunicaciones

La tecnología en Cuenca ha avanzado enormemente y en el caso de la comunicación no es la excepción, ETAPA EP (Empresa Pública de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y saneamiento de Cuenca), lidera y está encargada de la comunicación en la ciudad, la cual está avanzada y los cuencanos tanto los que se ubican en la geografía urbano como rural son beneficiarios de los más altos y modernos sistemas de conectividad presentes a nivel mundial.

ETAPA EP, brinda el servicio de telefonía fija e inalámbrica, ha logrado altos niveles de cobertura en red de cobre, como resultado la mayoría de los hogares de la ciudad cuenta con un teléfono, asimismo la empresa ofrece servicio de telefonía pública a través de cabinas virtuales/multiservicios, donde permiten realizar llamadas a todo destino además de navegar en internet, editar documentos como en Word o Excel, es de fácil uso ya que posee pantalla touch y el uso es con recarga mediante monedas, son en total 50 máquinas distribuidas en diferentes puntos estratégicos de la ciudad.



Además, ETAPA EP brinda el servicio de internet que es, sin lugar a dudas, el principal servicio de telecomunicaciones que brinda en la actualidad. Se cuenta con 73.115 conexiones de Internet Banda Ancha a diciembre del 2017. Además, la empresa se ha visto comprometida en convertir a Cuenca en una ciudad digital y eliminar brechas de comunicación, para esto se instalaron 114 zonas Wifi en 92 zonas en parroquias urbanas y 22 zonas en parroquias rurales, no siendo suficiente también se instalaron 65 accesos de internet gratuito en las unidades de transporte público urbano (ETAPA EP, 2017).

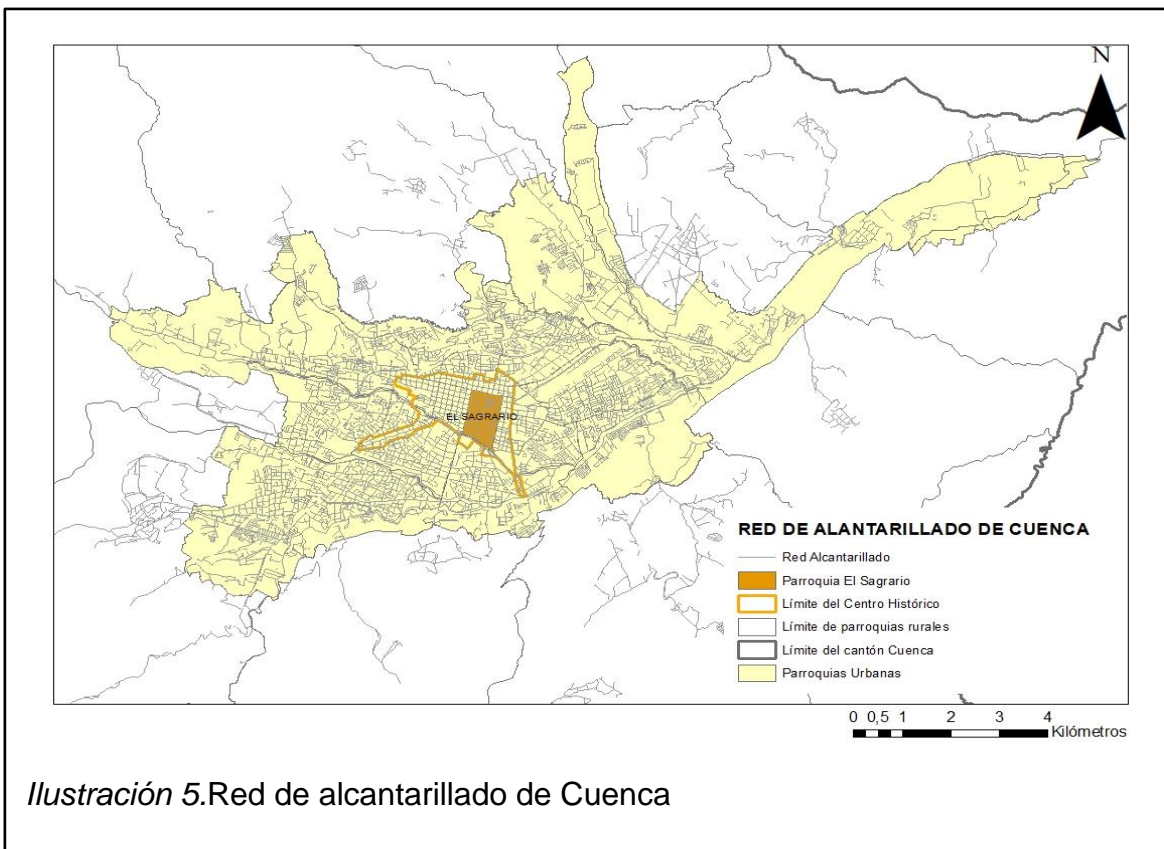


1.4.1.4.3 Servicios básicos

Cuenca afortunadamente posee servicios básicos necesarios para desenvolverse con normalidad, goza de agua, luz, telefonía, alcantarillado, redes de comunicación entre otros, siendo estos servicios necesarios para la actividad turística y sus afines.

Agua: ETAPA EP, es la encargada de dotar el servicio de agua potable a la ciudad de Cuenca, concediendo un agua de calidad, superando estándares y caracterizándose como la mejor agua del Ecuador, la cual posee certificación ISO9001 concedida en el año 2008, la misma que determina un sistema de gestión de calidad. Etapa empresa pública sigue creciendo en las coberturas de agua potable, ha alcanzado en el casco urbano un 97,90% y en la zona rural un 94,11%, con un total de 97,24% de cobertura en la ciudad de Cuenca (ETAPA EP, 2017).

Alcantarillado: ETAPA EP de igual manera se encarga del alcantarillado, empresa que ha alcanzado una cobertura en el sector urbano de 95,89% y en la zona rural de 89,03 % (ETAPA EP, 2017), las estadísticas señaladas demuestran una vez más, los altos niveles de eficiencia de ETAPA EP, que le ubica como referente entre las empresas del sector público del país y que han sido reconocidos por entidades nacionales e internacionales.



Energía Eléctrica: La Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. está encargada de la distribución y comercialización de energía eléctrica al sur del país, Cuenca posee un 96,91% de cobertura del servicio de energía eléctrica, el alumbrado público vial también ha crecido, a diciembre del 2017 registró 4.210,5 km de cobertura, lo que representa un incremento del 8,76% respecto al 2016 (CENTROSUR, 2017), valores que determinan un constante crecimiento y una cobertura muy buena en la ciudad.

1.4.2 Demanda turística del cantón Cuenca

El estudio de la demanda turística del cantón Cuenca constituye un apoyo y referente fundamental para cualquier propuesta en acción, ya que a partir del estudio se puede determinar quiénes son los visitantes que llegan a la ciudad y a la vez cuantificarlos, así como caracterizar al turista en factores económicos, sociales, demográficos; también determinar las características de su estancia y demás variables que ayudan a definir cómo se desarrolla el turismo en distintos periodos.



Este subcapítulo se desarrolla en base a la información secundaria obtenida principalmente del Estudio de la demanda y oferta turística de la ciudad de Cuenca, boletín tres, segundo trimestre del 2018, el mismo que es realizado por el grupo de investigación en Economía Regional de la Universidad de Cuenca (GIER).

1.4.2.1 Características del visitante

Las características personales de los visitantes en este estudio se han recopilado a través de encuestas en lugares específicos y momentos simultáneos de la estancia del turista, en los hoteles al momento de realizar su checkout y cuando los turistas dejaron la ciudad ya sea vía terrestre en el terminal o vía aérea en el aeropuerto. Las características de los visitantes hacen referencia a los siguientes aspectos:

- Sexo
- Edad
- Actividad económica
- Ocupación
- Ingresos anuales del hogar, familiares o individuales
- Educación
- Lugar de residencia, lugar de nacimiento (UNWTO, 2008)

1.4.2.1.1 Características socio demográficas del turista extranjero.

Edad y sexo del turista extranjero

La edad con mayor concentración de visitantes extranjeros está entre 18 a 29 años (35,04%), seguida del grupo de 45 a 65 años (32,39%), en una porción menor está el grupo de 30 a 44 años (26,90%) porcentaje que continúa siendo representativo y en porciones menores (5,65%) los considerados adultos mayores que superan los 65 años. Resultado que determina un adulto contemporáneo al turista que visita la ciudad de Cuenca, para efectos prácticos se puntualiza una media de 38.57 años y una mediana de 34 años los turistas extranjeros que visitan la ciudad en el segundo trimestre del 2018.

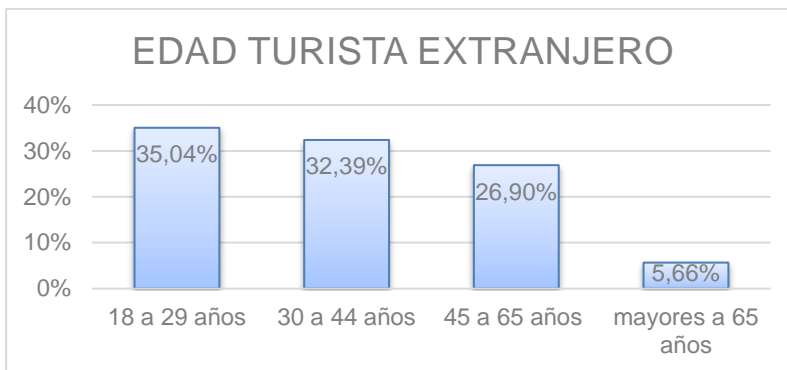


Ilustración 6. Edad de turistas extranjeros que visitan Cuenca, segundo trimestre 2018. Tomada del estudio de la demanda y oferta turística de la ciudad de Cuenca GIER, 2018.

Referente al género, el estudio determinó un menor número de visitantes extranjeros de sexo masculino (47,49%) en contraparte el sexo femenino (52,21%), destacando una mayor afluencia de turistas mujeres, cifra que ha variado en relación a periodos anteriores que siempre ha liderado el sexo masculino.

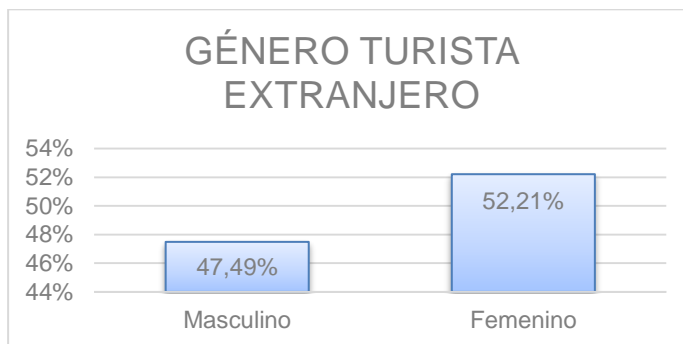


Ilustración 7. Género del turista extranjero que visita Cuenca, segundo trimestre 2018. Tomada del estudio de la demanda y oferta turística de la ciudad de Cuenca GIER, 2018.

1.4.2.1.2 Procedencia del turista extranjero

A la ciudad llegan turistas de diferentes partes del mundo, siendo posible identificar países con mayor número de llegadas, se puede apreciar once nacionalidades predominantes. La mayor proporción de turistas de origen común está compuesta por estadounidenses (27,43%), país que se ha mantenido liderando en comparación

a años anteriores, luego se encuentra en porciones menores los colombianos (9,6%), alemanes (7,3%), franceses (6,5%), venezolanos (5,3%), dato que está aumentando significativamente en el último año, argentinos (4,2%), españoles (3%), canadienses (2,8%), chilenos (1,9%), peruanos (1,8%) e italianos (1,6%) conformando las nacionalidades predominantes que visitaron la ciudad de Cuenca en el segundo trimestre del año 2018. Resta un 28,6%, valores que son muy dispersos y no resulta significativo detallar.

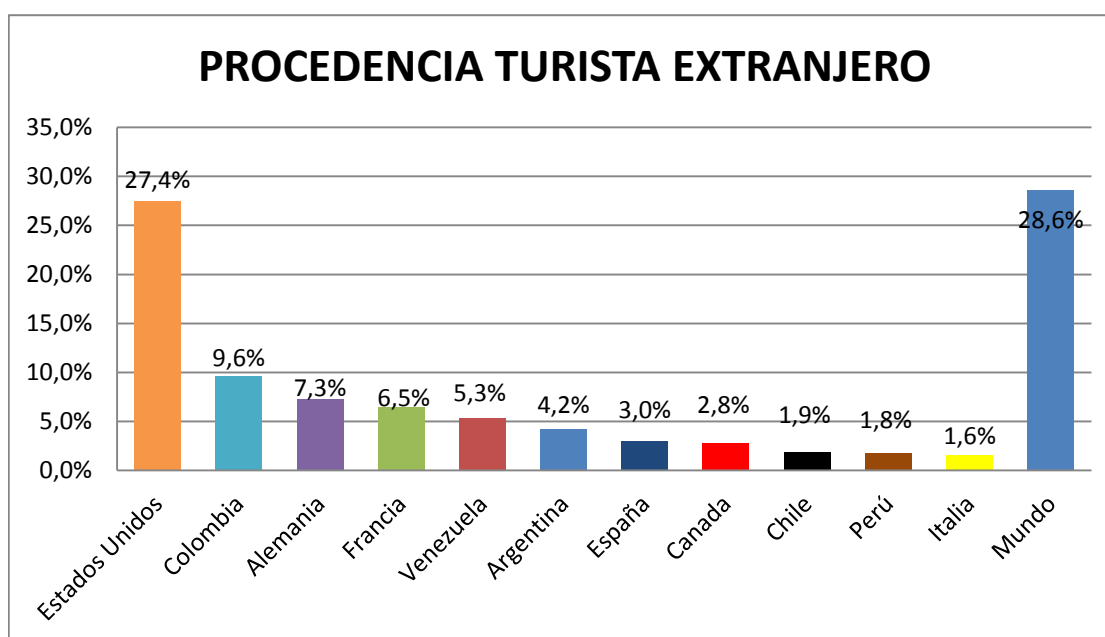


Ilustración 8. Procedencia del turista extranjero que visita Cuenca, segundo trimestre 2018. Información tomada del estudio de la demanda y oferta turística de la ciudad de Cuenca GIER, 2018.



1.4.2.2 Características del viaje del turista extranjero

Los viajes asociados con las diferentes formas de turismo pueden caracterizarse por:

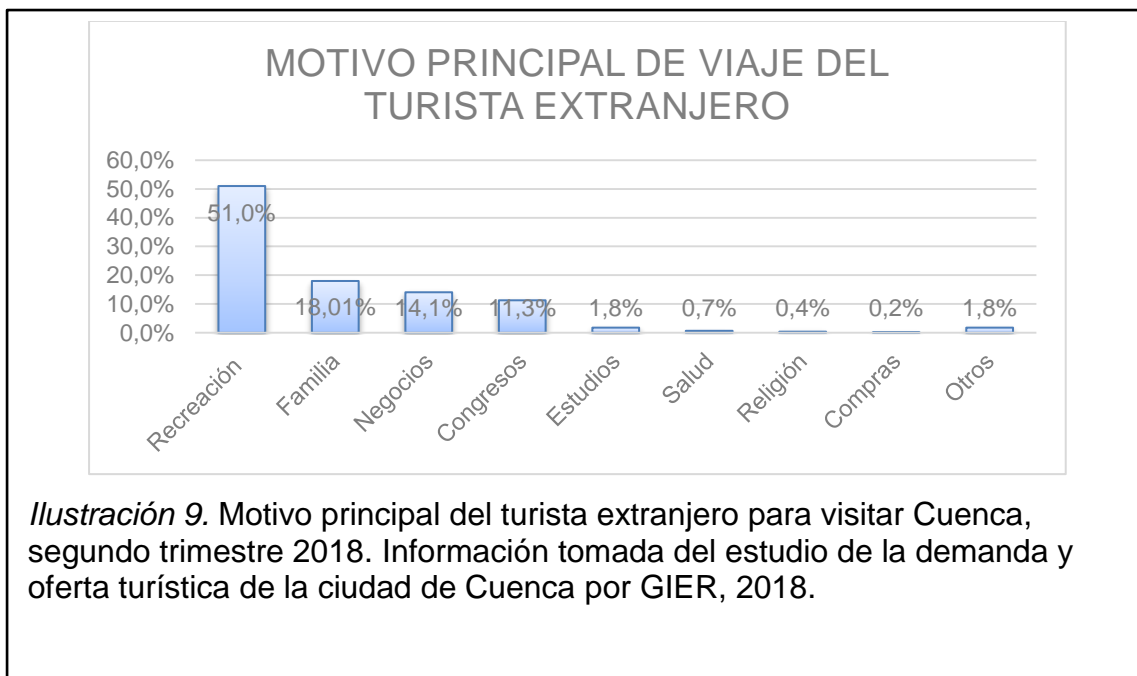
- Motivo principal
- Tipos de producto turístico
- Duración del viaje o la visita
- Origen y destino
- Medios de transporte
- Tipos de alojamiento (UNWTO, 2008).

A su vez se han considerado los siguientes indicadores:

1.4.2.2.1 Motivo principal del viaje del turista extranjero

A lo largo de la historia del hombre siempre ha existido el deseo de querer escapar temporalmente de todo, de la vida diaria, de lo cotidiano, como motivo principal. En el caso del turismo este motivo constituye la base para el deseo de viajar e incluye la generación de una necesidad. (Marinus, 2014), sin embargo, existen motivos que prevalecen al momento de elegir un destino. “La información sobre el motivo del viaje turístico es útil para caracterizar los perfiles del gasto turístico. También es importante identificar segmentos clave de la demanda turística a efectos de planificación, mercadotecnia y promoción” (Naciones Unidas, 2008).

Los resultados del estudio demuestran que, la razón y el motivo principal por la que Cuenca es visitada se define por la recreación (51,0%), dato que se ha mantenido con estudios anteriores, en segunda instancia se encuentran los turistas que arriban a la ciudad con el fin de visitar a sus familiares (18,01%), seguido de los empresarios o visitantes cuyo motivo son los negocios (14,9%), en porcentajes menores se encuentran congresos (11,3%), dato favorable ya que incrementó de 0,8 a 11,3 %, ya que Cuenca desea posicionarse como destino de congresos y convenciones, seguido de motivos como el estudio (1,8%), salud (0,7%), religión (0,4%), compras (0,2%) entre otros (1,8%).



1.4.2.2.2 Tipos de producto turístico según el turista extranjero

En el segundo trimestre del año 2018, los turistas extranjeros eligieron a la ciudad de Cuenca como destino turístico principalmente por sus atractivos naturales (37,2%), en segundo lugar, los atractivos turísticos de Cuenca fueron el motivo de elección para la visita a la ciudad (28,2%), acentuando que Cuenca es Patrimonio Cultural de la Humanidad y posee encantos para mostrar a sus visitantes. El porcentaje de incidencia en cultura es del (21,6%). También existen los turistas que arriban por la encantadora gastronomía que ofrece la ciudad (8,2 %), asimismo los aficionados a los deportes de aventura (1,7%) y un porcentaje de (3,2%) que vienen por el favorable precio de bienes y servicios.

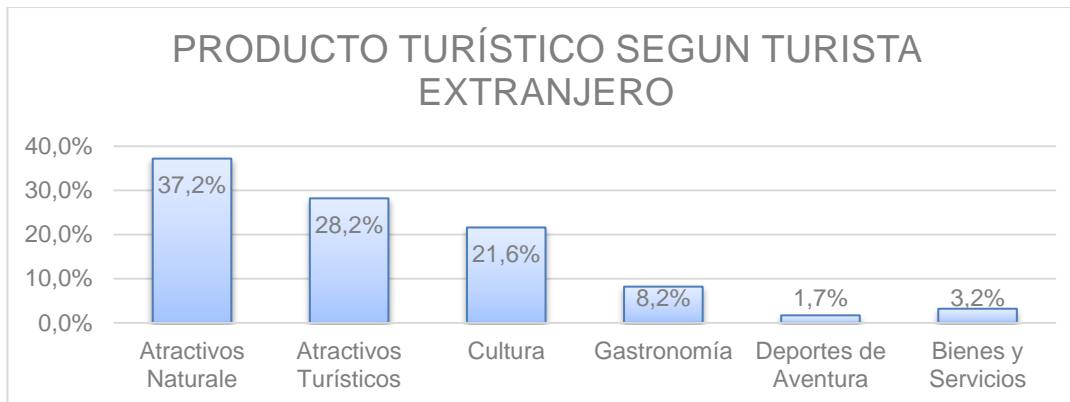


Ilustración 10. Tipos de productos turísticos de elección por el turista extranjero, segundo trimestre 2018. Información tomada del estudio de la demanda y oferta turística de la ciudad de Cuenca por GIER, 2018.

1.4.2.2.3 Duración del viaje del turista extranjero

El estudio muestra la duración del viaje hasta 30 días, el cual obtuvo un resultado que los visitantes que llegaron a Cuenca en el segundo trimestre del 2018 tienen una media de 6,31 días. Sin embargo, el análisis define que en un estudio la media no siempre es la herramienta que define la realidad del comportamiento de una variable, por lo que es aconsejable utilizar la moda o la media, herramientas que generaron una respuesta más cercana a la realidad.

El 25% de los turistas tiene una estancia de 2 días o menos. La mediana indica que un 50% de turistas se quedan en la ciudad 4 días o menos. También están los turistas que se quedan 7 días o menos y representan el 75% del total, es decir solo un 25% de turistas permanecen en la ciudad 7 o más días. No obstante, la respuesta común de los visitantes, fue permanecer 2 días en la ciudad.

Tabla 5

Duración de la estancia del turista extranjero, segundo trimestre 2018

	Segundo Trimestre
Media	6.31
Cuartil 1 (25% de los casos)	2.00
Mediana (Cuartil 2)	4.00
Cuartil 3 (75% de los casos)	7.00
Moda	2.00

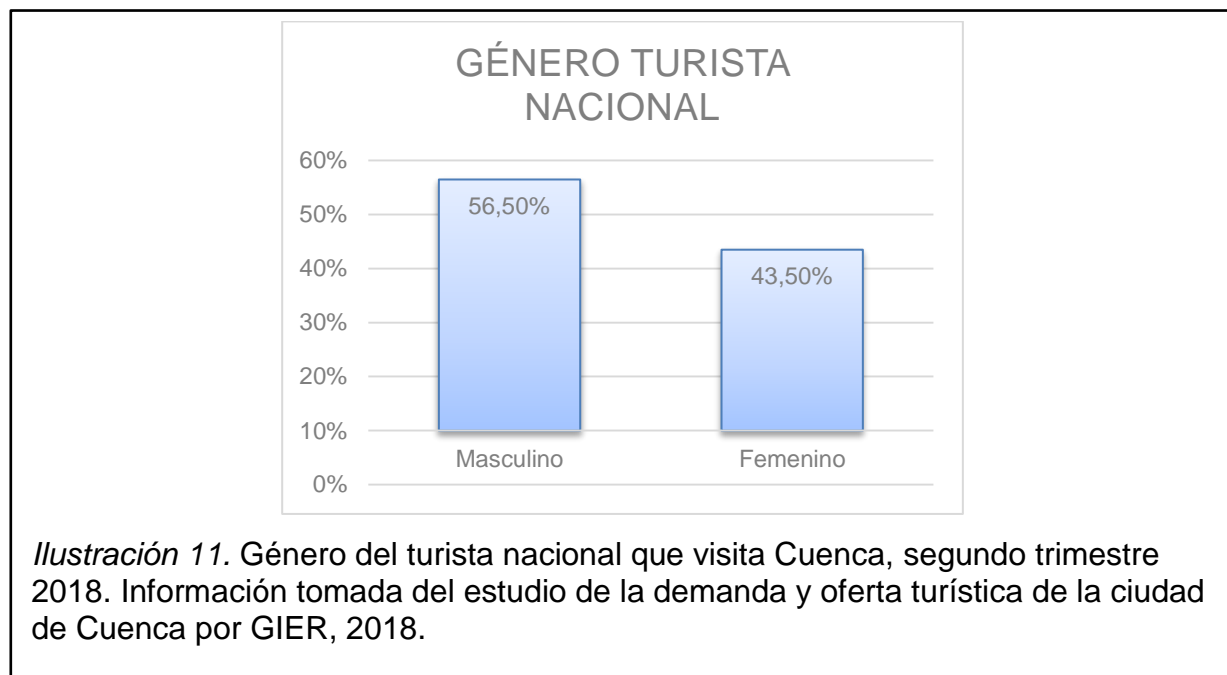
Nota. Información tomada del estudio de la demanda y oferta turística de la ciudad de Cuenca por GIER, 2018.

1.4.2.3 Características del visitante nacional

1.4.2.3.1 Características socio demográficas del turista nacional

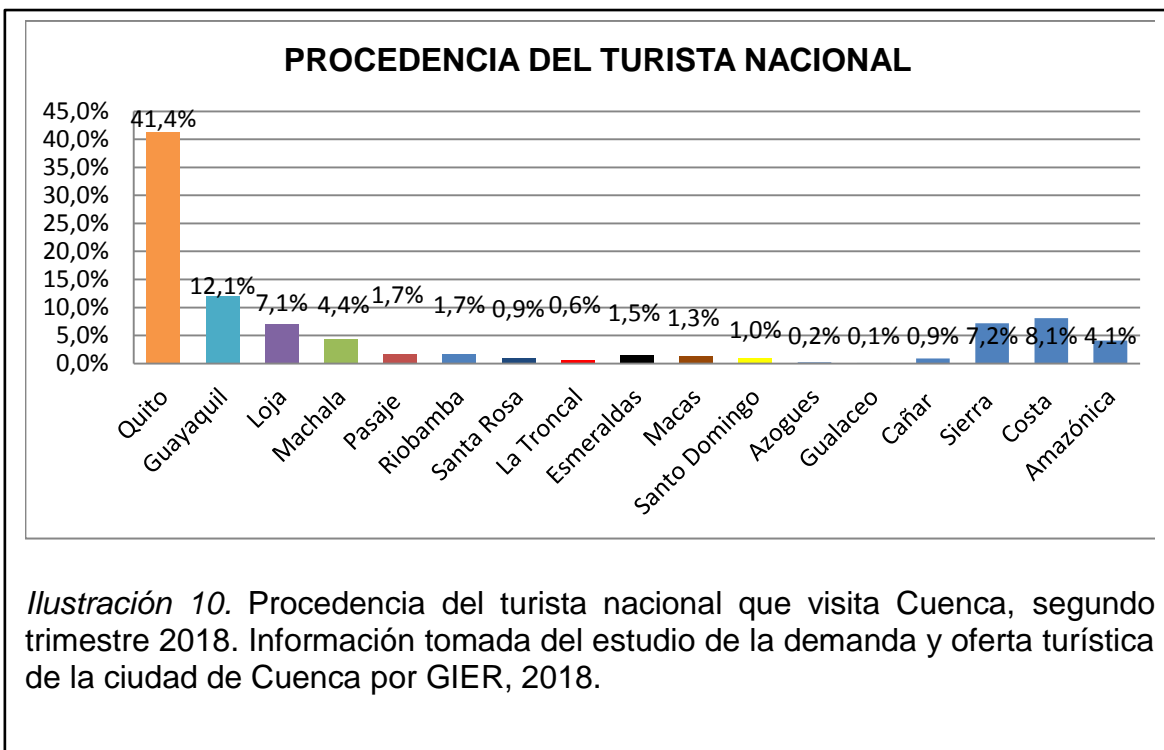
Sexo turista nacional

Concerniente al género, el estudio determinó un menor número de visitantes nacionales de sexo masculino (56,5%) frente al sexo femenino (43,5%), destacando una mayor afluencia de turistas varones, cifra que se ha mantenido en relación a periodos anteriores ya que siempre ha liderado el sexo masculino.



1.4.2.3.2 Procedencia del turista nacional

A la ciudad llegan turistas de diferentes partes del país, siendo posible identificar ciudades con mayor número de llegadas, se puede apreciar que la mayor proporción de turistas nacionales son provenientes de Quito (41,4%), luego se encuentra en porciones menores los guayaquileños (12,1%), visitantes lojanos (7,1%) y turistas machaleños (4,4%). El resto de visitantes ocupan porcentajes pequeños, Pasaje (1,7%), Riobamba (1,7%), Santa Rosa (0,9%), La Troncal (0,6%), Esmeraldas (1,5%), Macas (1,3%), Santo Domingo (1,0%), Azogues (0,2%), Gualaceo (0,1%), Cañar (0,9%) y demás ciudades que no resulta significativo tabular, sin embargo se ha determinado que existe un (7,2%) de visitantes restantes que son provenientes de la región sierra, un (8,1%) provenientes de la costa y un (4,1%) de la región amazónica.



1.4.2.4 Características del viaje del turista nacional

1.4.2.4.1 Motivo principal del viaje del turista nacional

Los resultados del estudio demuestran que, la razón y el motivo principal por la que turistas nacionales vienen a Cuenca en este trimestre del año es para visitar a sus

familiares y amigos (36,9%), con el mismo porcentaje se encuentran los turistas que arriban la ciudad con el fin de realizar negocios (36,9%), de todos los turistas que arribaron a la ciudad un (8,7%) mencionaron que su motivación es la recreación y en porcentajes menores se encuentran estudios (5,5%), salud (4,3%), congresos (4%), compras (1,7%), religión (0,3%), entre otros (1,6%).

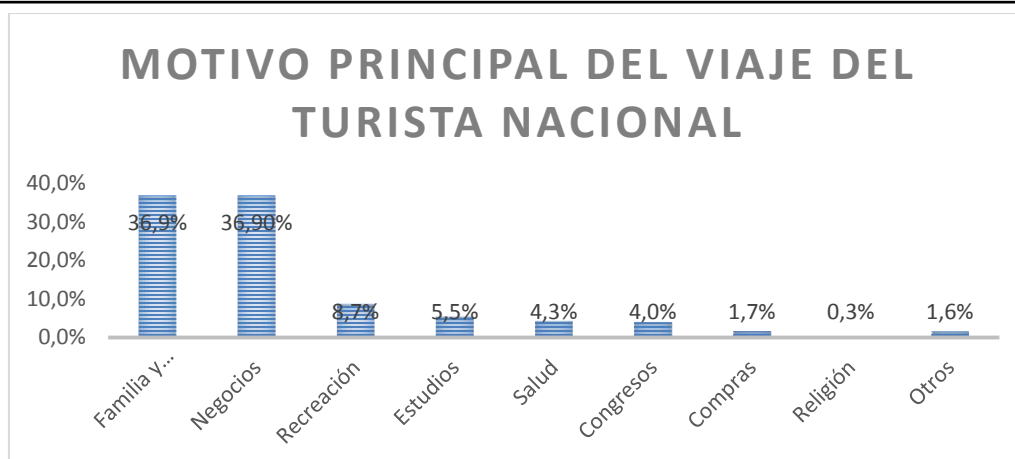


Ilustración 12. Motivo principal del turista nacional para visitar Cuenca, segundo trimestre 2018. Información tomada del estudio de la demanda y oferta turística de la ciudad de Cuenca por GIER, 2018.

1.4.2.4.2 Tipos de producto turístico según el turista nacional

En el segundo trimestre del año 2018, los turistas nacionales eligieron a la ciudad de Cuenca como destino turístico principalmente por su cultura (33,3%), como fiestas tradicionales y folclore que le caracteriza a la ciudad, en segundo lugar, los atractivos turísticos de Cuenca fueron el motivo de elección para atraer turistas (24,1%), seguido de paisajes naturales (21,8%). También están los turistas que arriban por la fascinante gastronomía que ofrece la ciudad (17,2 %), del mismo modo los aficionados a los deportes de aventura (1,7%) y un porcentaje de (1,7%) que vienen por los precios favorables de bienes y servicios.

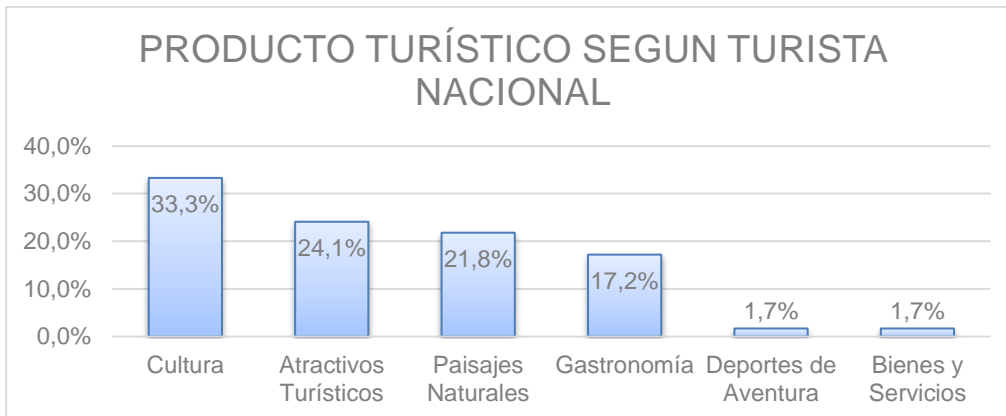


Ilustración 14. Tipos de productos turísticos de elección por el turista nacional, segundo trimestre 2018. Información tomada del estudio de la demanda y oferta turística de la ciudad de Cuenca por GIER, 2018.

1.4.2.4.3 Duración del viaje del turista nacional

El estudio muestra la duración del viaje hasta 30 días y obtuvo un resultado que los visitantes nacionales que llegaron a Cuenca en el segundo trimestre del 2018 tienen una media de 4,85 días. Sin embargo, como se mencionó anteriormente el análisis define que en un estudio la media no siempre es la herramienta que define la realidad del comportamiento de una variable, por lo que es aconsejable utilizar la moda o la media, herramientas que generaron una respuesta más cercana a la realidad.

El 25% de los turistas nacionales posee una estancia de 2 días o menos. La mediana indica que un 50% de turistas se quedan en la ciudad 3 días o menos. También están los turistas que se quedan 5 días o menos y representan el 75% del total, es decir solo un 25% de turistas permanecen en la ciudad más de 6 días. No obstante, la respuesta común de los visitantes, fue permanecer 2 días en la ciudad.



Tabla 6

Duración de la estancia del turista extranjero, segundo trimestre 2018

	Segundo Trimestre
Media	4.85
Cuartil 1 (25% de los casos)	2.00
Mediana (Cuartil 2)	3.00
Cuartil 3 (75% de los casos)	5.00
Moda	2.00

Nota. Información tomada del estudio de la demanda y oferta turística de la ciudad de Cuenca por GIER, 2018.

En el desarrollo del trabajo estos indicadores sirven de ayuda para reconocer y saber quiénes visitan la ciudad y como se está desarrollando el turismo en Cuenca, además para que los residentes tengan conocimiento y determinar su percepción del turismo.

Para mayor información acerca del turismo en Cuenca ver la fuente: Estudio de la demanda y oferta turística de la ciudad de Cuenca mas actualizado a la fecha de revisión, el mismo que se proporciona trimestral y semestralmente.

1.4.3 Superestructura turística del cantón Cuenca

La superestructura comprende todos los organismos especializados, tanto públicos y privados encargados de optimizar y modificar el funcionamiento del sistema turístico así como armonizar las relaciones para facilitar la producción y venta de servicios que componen el producto turístico (Boullon, 1997), es decir son las organizaciones que permite armonizar tanto la producción y venta de servicios como las relaciones resultantes de la práctica del turismo.

1.4.3.1 Análisis Marco Legal

1.4.3.1.1 Constitución del Ecuador

Es oficialmente la norma jurídica de mayor jerarquía vigente del Ecuador, fue redactada en el año 2008 y se basa en el ordenamiento jurídico ecuatoriano, en la misma se mencionan temas que contemplan y se relacionan con el turismo como:

Los derechos de libertad en el artículo 66, en el cual garantiza una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento



ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios (Asamblea Nacional, 2008), los cuales mejoran la calidad de vida del residente y favorecen en el desarrollo del turismo.

También se respalda el derecho a la cultura, a la naturaleza, derechos de conservación, protección, desarrollo de las comunidades, pueblos y nacionalidades que forman parte del territorio ecuatoriano (Asamblea Nacional. 2008), las mismas que impulsan el turismo y fortalecen el patrimonio cultural e histórico del Ecuador. Asimismo, la Constitución trabaja transversalmente con leyes que regulan el correcto funcionamiento del turismo en el país.

1.4.3.1.2 Código Orgánico Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)

“Este Código establece la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio: el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera” (Asamblea Nacional, 2010, pág. 5).

A su vez, esta ley nace a partir de la demanda de los gobiernos locales por conseguir la justicia y equidad territorial, la misma que beneficia a localidades pequeñas o grandes de igual forma. Todos los gobiernos autónomos han aumentado sus recursos, incluso juntas parroquiales, mejorando así las condiciones de vida y facilitando el desarrollo del turismo.

Además, facilita el acceso de todos los ecuatorianos a la riqueza del país y obliga a que las autoridades asuman sus tareas y las cumplan a tiempo, determinando las funciones de los gobiernos autónomos.

Tabla 7
Funciones y competencias de los GAD

GAD	Función	Competencia
GAD Regional	Artículo 31, literal e) “Elaborar y ejecutar el plan regional de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial; de manera coordinada con la planificación nacional, provincial, cantonal y parroquial; y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas”	Artículo 32, literal a) “Planificar, con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo regional y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, provincial, cantonal y parroquial, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la Diversidad”
GAD Provincial	Artículo 41, literal d) “Elaborar y ejecutar el plan provincial de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas Establecidas”	Artículo 42, literal a) “Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo provincial y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, en el ámbito de sus competencias, de manera articulada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad”
GAD Municipal	Artículo 54, literal e) “Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas”	Artículo 55, literal a) “Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad”
GAD Parroquial	Artículo 64, literal d) “Elaborar el plan parroquial rural de desarrollo; el de ordenamiento territorial y las políticas públicas; ejecutar las acciones de ámbito parroquial que se deriven de sus competencias, de manera coordinada con la planificación cantonal y provincial; y, realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas”	Artículo 65, literal a) “Planificar junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad el desarrollo parroquial y su correspondiente ordenamiento territorial, en coordinación con el gobierno cantonal y provincial en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad”

Nota: Información tomada del Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización por Asamblea Nacional, 2010.



1.4.3.1.3 Ley de Turismo

La Ley de Turismo tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, desarrollo y regulación del sector turístico, las potestades del Estado, obligaciones de los prestadores y derechos de los usuarios (Asamblea Nacional, 2014). Esta ley fue elaborada en el año 2002 y el último reajuste se desarrolló en el año 2014 por lo que se considera una actualización necesaria debido a un gran paso en el tiempo y la generación de nuevos componentes que necesitan ser regulados para el correcto desarrollo del turismo en el país.

En la ley de turismo se contemplan los siguientes capítulos: generalidades, las actividades turísticas y de quienes las ejercen, el consejo consultivo de turismo, el Ministerio De Turismo, las categorías, áreas turísticas protegidas, incentivos y beneficios en general, los comités de turismo, el patrimonio autónomo, protección al consumidor de servicios turísticos y de los delitos contra la seguridad pública (Congreso Nacional, 2002).

El Ministerio de Turismo es el ente rector encargado de la actividad turística en el país, el cual se menciona en el artículo 15 y se detalla sus atribuciones.

1.4.3.1.4 Ordenanzas relacionadas a la actividad turística en Cuenca

En la ciudad de Cuenca se han establecido diferentes ordenanzas, a continuación, se citan las que influyen en el desarrollo del turismo de la ciudad:

- Ordenanza que regula la tasa de la licencia anual para el funcionamiento de los establecimientos turísticos:

Ordenanza emitida el 23 de diciembre del 2004. La Licencia Anual de Funcionamiento, constituye la autorización legal conferida por la Municipalidad de Cuenca, sin la cual no se podrá ejercer la actividad turística. Tiene validez de un año a partir de la emisión del permiso y el valor varía dependiendo el establecimiento turístico, con esta recaudación se hace un fondo que es destinado exclusivamente al cumplimiento de los fines del desarrollo turístico de la ciudad de Cuenca.



- Ordenanza que regula las condiciones para el mejoramiento de la calidad del servicio de transporte público de pasajeros de buses urbanos en el cantón Cuenca y su plan de renovación:

Publicada el 4 de julio de 2018. Las condiciones del transporte público no son las mejores, ya que algunas unidades de buses han sufrido deterioro y al haber cumplido su vida útil, 20 años, están produciendo opacidad y contaminación ambiental, además quejas por parte de los usuarios y muestras de su inconformidad con el servicio, por estas y más razones se creó dicha ordenanza, la cual impuso condiciones de la prestación del servicio, en primera instancia la renovación de la flota vehicular. Ordenanza que ayudara a obtener una mejor accesibilidad al transporte público y desarrollo del turismo en la ciudad.

- Ordenanza que regula el Sistema Cantonal de Turismo de Cuenca

Aprobada el 14 de diciembre de 2018. Uno de sus objetivos principales es proteger al sector formal que brinda servicios de turismo. Esta normativa posibilitará delimitar zonas turísticas en el cantón para permitir que los establecimientos turísticos puedan acogerse a los diferentes beneficios que dan ciertos acuerdos ministeriales como la ampliación de horarios. En esta normativa se determinan multas que van incluso hasta los 5.000 dólares para quienes oferten el servicio de hospedaje sin contar con las respectivas autorizaciones por parte la municipalidad (El Mercurio, 2018).

1. 4.3.2 Análisis del Marco de Planificación

1.4.3.2.1 Plan Nacional de Desarrollo

El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores (Senplades, 2017).



En un panorama general un aspecto fundamental para el desarrollo económico del país fue la aprobación de la Estrategia Nacional para el Cambio de la Matriz Productiva (ENCMP), que buscó el fortalecimiento del sistema productivo basado en eficiencia e innovación. Para esto, se intensificaron esfuerzos encaminados a varios sectores, entre ellos el desarrollo y fortalecimiento de cadenas productivas del turismo.

Referente a las políticas del Plan Nacional de Desarrollo se destaca un numeral relacionado al turismo:

9.4 Posicionar y potenciar a Ecuador como un país megadiverso, intercultural y multiétnico, desarrollando y fortaleciendo la oferta turística nacional y las industrias culturales; fomentando el turismo receptivo como fuente generadora de divisas y empleo, en un marco de protección del patrimonio natural y cultura (SENPLADES, 2017, pág. 106).

Las metas planteadas en este plan al año 2021 son ambiciosas respecto al turismo, pretende incrementar el ingreso de divisas de \$1,4mm a \$2,5mm, incrementar el número de empleos turísticos de 137.647 a 202.762 e incrementar el número de turistas de 1,4 millones a 2 millones de personas.

Lo que se considera un crecimiento y desarrollo significativo del turismo en el Ecuador, como refuerzo de la economía nacional, por lo que se debe emprender las acciones respectivas para fomentarlo.

1.4.3.2.2 Plan de desarrollo de turismo de Cuenca 2016-2021

El plan se desarrolló con base a un árbol de problemas, del cual parten los objetivos y estrategias a desarrollar.

El objetivo del plan es mejorar el aprovechamiento del potencial turístico del cantón Cuenca y para cumplirlo se han fijado 5 estrategias y lineamientos del cual se desglosan 33 programas, 70 proyectos y 309 actividades que impulsaran el desarrollo del turismo en este periodo en la ciudad de Cuenca.



Los lineamientos para cumplir el objetivo base son:

1. Eficiente ordenación de actividades que afectan al turismo
2. Mejorar la capacidad empresarial para aprovechar el potencial turístico
3. Mejorar la capacidad de gestión turística del sector público
4. Fortalecer el desarrollo del destino turístico
5. Elaborar un plan global de marketing

Para medir la ejecución del plan estratégico se estableció un sistema de monitoreo y evaluación basado en la medición de indicadores de desempeño y de proceso, se han fijado metas por año hasta el 2021 y con ayuda de la empresa pública de turismo de Cuenca que es la encargada de levantar información que se especifica en el plan de trabajo. El posicionamiento de la ciudad y sus alrededores es el objetivo principal y para lograrlo principalmente se necesita una participación efectiva de la población local y así fortalecer la cadena de valor del turismo.

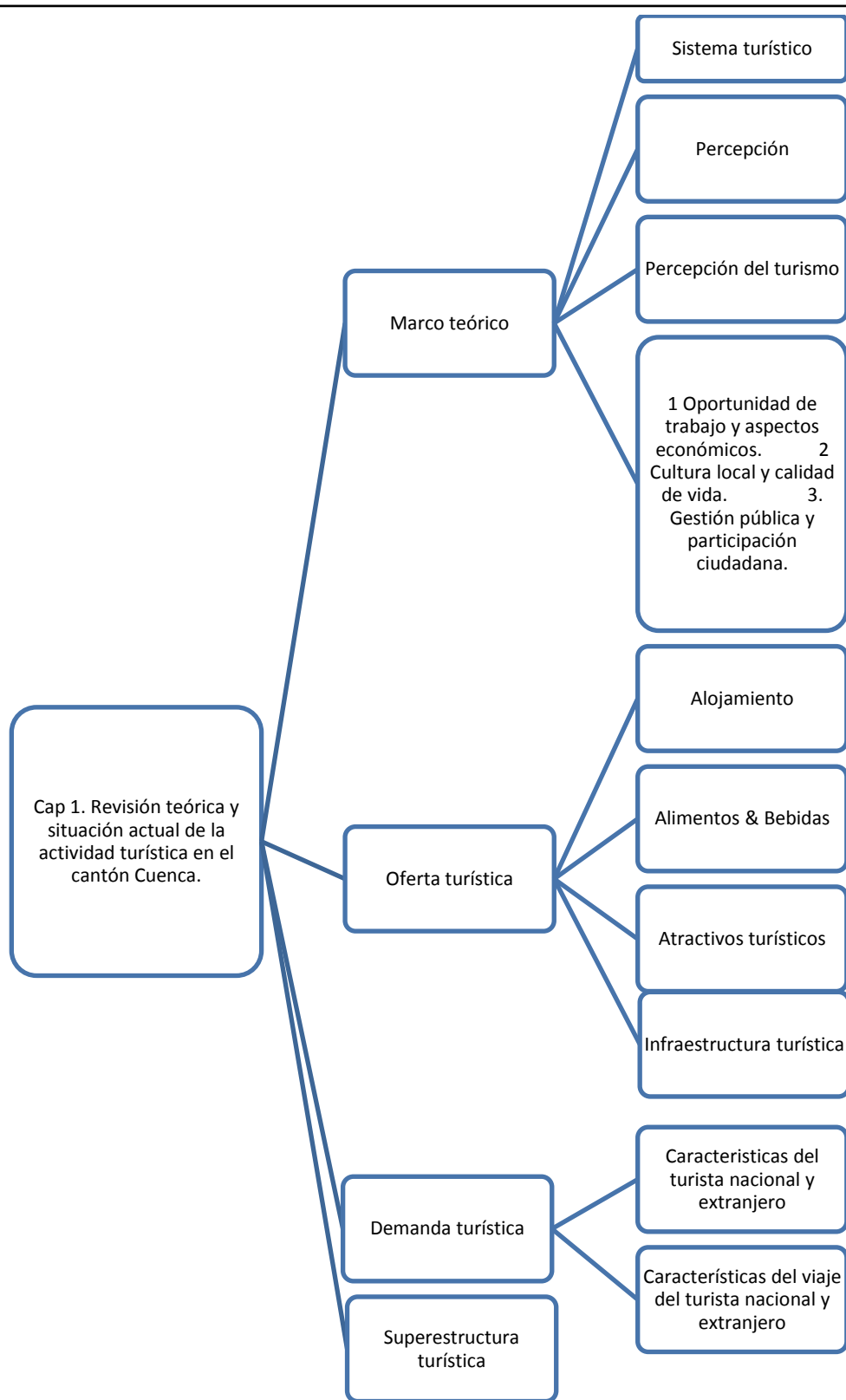


Ilustración 16. Mapa conceptual resumen capítulo 1



CAPITULO 2

2. Percepciones de la entidad competente (GAD Cuenca)

2.1 RESUMEN

Este estudio tiene como objetivo conocer las percepciones que tiene el sector público hacia el desarrollo turístico específicamente en la parroquia El Sagrario de la ciudad de Cuenca, la misma que se tomó en consideración analizar debido a que es una parroquia céntrica de la ciudad y donde se acumulan la mayor cantidad de atractivos turísticos, con la intención de conocer las ventajas y desventajas del turismo, a partir de tres macro variables: oferta de trabajo y aspectos económicos en el turismo, cultura local y calidad de vida y gestión pública y participación ciudadana. Se utilizó un enfoque cualitativo mediante análisis hermenéutico de nueve entrevistas a profesionales de las direcciones municipales, Fundación de Turismo para Cuenca y Ministerio de Turismo en el software Atlas ti versión 7.

2.2 METODOLOGÍA

El presente estudio tuvo un enfoque cualitativo de tipo exploratorio a partir del análisis hermenéutico con tres familias de códigos: 1) oferta de trabajo y aspectos económicos, 2) cultura local y calidad de vida y 3) gestión pública y participación ciudadana. La información pertenece a 9 profesionales relacionados al tema que señalaron su versión relativa hacia el desarrollo del turismo y específicamente en la parroquia El Sagrario de la ciudad de Cuenca. El instrumento formuló 14 preguntas abiertas, la primera: 1. ¿Cree usted que el turismo está beneficiando a la comunidad local en oportunidades de trabajo y aspectos económicos?; 2. ¿Qué opina sobre la estabilidad laboral en el sector turístico?; 3. ¿Cree usted que los recursos generados por el turismo permanecen en la ciudad?; 4. ¿Cuál es su criterio acerca del coste de vida en Cuenca? 5. ¿Qué piensa sobre la oferta de productos y servicios en la ciudad? estas concernientes a la primera familia; en relación a la segunda familia se plantearon: 6. ¿Las festividades y eventos culturales en la ciudad están fortaleciendo la cultura local?; 7. ¿El turismo mejora la calidad de vida de los residentes de la parroquia El Sagrario de la ciudad de Cuenca?; 8. ¿Cree usted que en la parroquia El Sagrario de la ciudad de Cuenca existe delincuencia (robos, violencia personal, vandalismo y consumo de drogas) a causa del turismo?; 9.



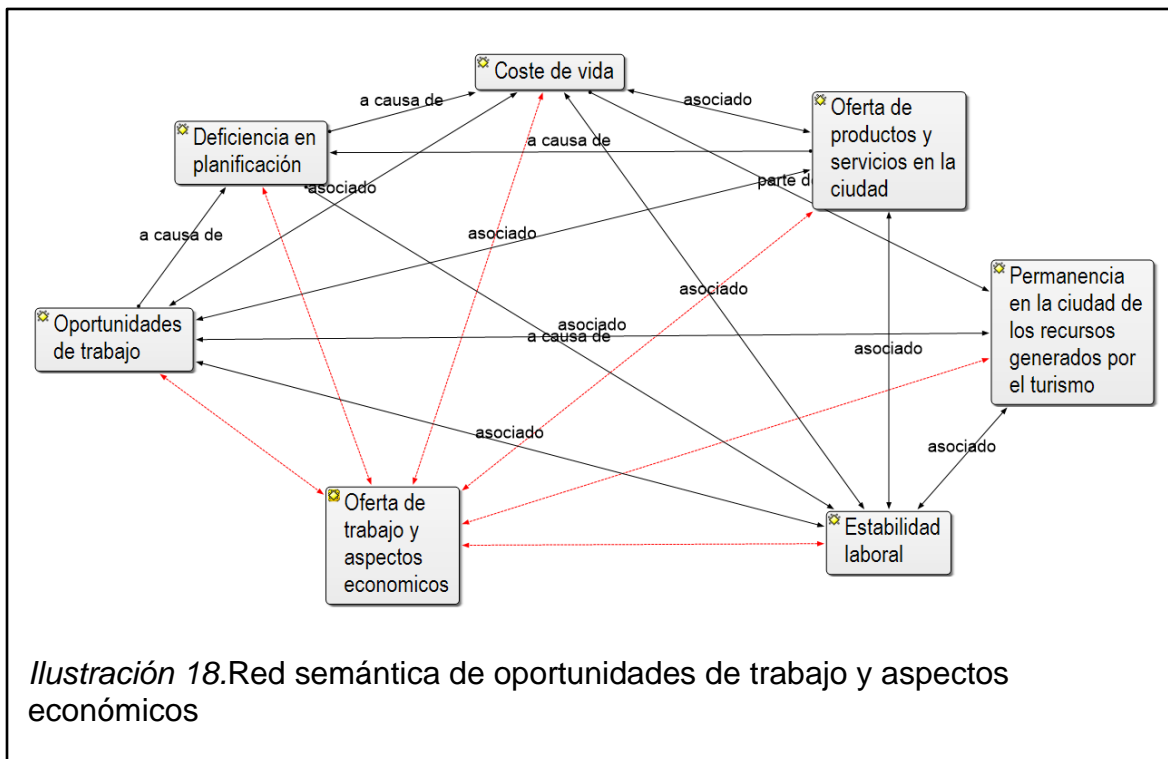
¿Existe tráfico vehicular a causa del turismo? 10. ¿El turismo está generando contaminación auditiva en la parroquia El Sagrario?; 11. ¿Cree usted que existe una degradación del medio ambiente a causa del turismo?; finalmente para la tercera familia, 12. ¿Cuál es su opinión acerca de la calidad de los servicios públicos?; 13. ¿Se involucra a la comunidad local en la toma de decisiones?; y, 14. ¿Cree usted que el sector público busca desarrollar distintas formas de turismo para disminuir la estacionalidad?

2.3 RESULTADOS

Se obtuvieron tres redes semánticas que describen la percepción que tiene el sector público en relación al desarrollo turístico de la parroquia El Sagrario de la ciudad de Cuenca. La primera pertenece a la familia de códigos denominada “Oferta de trabajo y aspectos económicos” en esta se encuentran presentes códigos como: oportunidades de trabajo, estabilidad laboral, permanencia de los recursos generados por el turismo, coste de vida, oferta de productos y servicios en la ciudad y deficiencia en planificación (ilustración 1). La segunda familia de códigos ha sido denominada “Cultura local y calidad de vida”, en la misma están presentes códigos como: fiestas y tradiciones, calidad de vida, seguridad, movilidad y contaminación (ilustración 2). Finalmente, la tercera familia hace referencia a “Gestión pública y participación ciudadana”, se han formulado códigos de análisis como: calidad de los servicios públicos, oferta de distintas formas de turismo por parte del sector público y involucramiento de la comunidad (ilustración 3). A partir de cada red semántica se ha elaborado una tabla de frecuencias por cada familia y códigos acorde a lo dicho por los entrevistados (Tabla 1, 2 y 3).

A continuación, se exponen las redes semánticas descritas:

2.4 Oferta de trabajo y aspectos económicos



En la ilustración 14, se puede visualizar las relaciones que existen a partir de la macro variable oportunidades de trabajo y aspectos económicos. A partir de ello se han obtenido códigos que determinaran el correcto o incorrecto desarrollo del turismo en la ciudad de Cuenca desde un punto de vista de las direcciones de la Municipalidad de Cuenca, Fundación y Ministerio de Turismo.

2.4.1 Oportunidades de trabajo

En cuanto a oportunidades de trabajo, se considera que el turismo es uno de los principales ingresos que tienen los países y ciudades, en este caso Cuenca, catalogada Patrimonio Cultural de la Humanidad (Aguirre, 2019), es una oportunidad latente, como generador de trabajo y mercados de acción (Quezada, 2019).

Se menciona que el turismo es un gran aliado para el desarrollo local y para el desarrollo de la economía del cantón debido a que dinamiza la economía de la



ciudad (Abril, 2019) y se maneja de manera transversal, es decir que llega a todo nivel (Aguirre R. , 2019)

Asimismo, el turismo en Cuenca ha generado varias oportunidades de empleo, desde la dirección de movilidad se demuestra que, a manera de ejemplo en el transporte siempre se tienen solicitudes de aumento de cupos de taxis, paradas y frecuencias de buses, sin embargo, no se ha podido dar consentimiento debido a una falta de estudio (Cárdenas, 2019).

2.4.2 Estabilidad Laboral

Referente a estabilidad laboral, se considera que el sector turístico es uno de los menos estables, “hay negocios que pegan de buenas a primeras y otros que dependen de muchos factores para que les vaya bien, sin embargo, algunos quiebran” (Aguirre J. , 2019) lo que crea cierto grado de inestabilidad laboral, conjuntamente, están los negocios informales caracterizándose por llevar una competencia desleal (Aguirre J. , 2019), falta de plazas de trabajo (Serrano, 2019), temporalidad y flexibilidad laboral (Cedillo, 2019), alta rotación del personal, salarios bajos (Machuca, 2019) son indicadores mencionados por los entrevistados que corroboran que no existe estabilidad laboral en el área del turismo en Cuenca. Agregado a lo descrito se expresa que el sector turístico es fluctuante, “no hay una demanda estandarizada a lo largo del año sino tenemos ciertos picos, Cuenca se ha catalogado por ganar premios como destino para vacaciones cortas, lo que hace que la estabilidad laboral no sea la más adecuada” (Cárdenas, 2019)

2.4.3 Permanencia en la ciudad de los recursos generados por el turismo

Se encontraron varias respuestas afirmativas relativas a la permanencia de los recursos generados en función del turismo, se señala que los negocios turísticos son mayoritariamente de empresarios cuencanos que han emprendido y continúan emprendiendo sus negocios en la ciudad, caracterizándose por su calidad (Cárdenas, 2019) y que indubitablemente los recursos e ingresos generados por el negocio se quedan en la ciudad (Cárdenas, 2019), se menciona también que existe una buena afluencia de turistas nacionales y extranjeros que vienen a Cuenca y generan gasto y a la vez quienes invierten en la ciudad (Ortiz, 2019) manteniendo y



atrayendo recursos generados por el turismo que ayudan a la economía del cantón. Referente a impuestos, de cierta manera se están quedando en la ciudad, pero se menciona que no se han reinvertido directamente en el desarrollo del turismo (Machuca, 2019).

2.4.4 Coste de vida

Los entrevistados revelaron que el coste de vida en la ciudad de Cuenca se considera alto, uno de ellos manifestó que “tenemos la dicha de vivir en una ciudad Patrimonio Cultural de la Humanidad y eso por ende hace que la plusvalía y los gastos que tengamos para poder subsistir suban” (Aguirre, 2019), además se manifiesta que el costo de vida se elevó a raíz de la migración de extranjeros que se radicaron en la ciudad, ya que muchos servicios se especializaron en servirles, generando un incremento en el valor del sector inmobiliario, de la canasta básica y al existir mayor circulante los precios son más altos (Cedillo, 2019).

Se menciona también que el coste de vida en Cuenca ciertamente es elevado, “pero está acorde a la potencialidad de la ciudad y la calidad de servicios y vida que tenemos los cuencanos” (Abril, 2019), es decir existe un equilibrio entre lo que ofrece Cuenca y el coste que tiene la ciudad.

2.4.5 Oferta de productos y servicios en la ciudad

Concerniente a la oferta de productos y servicios en la ciudad se determina que la oferta no es la más óptima, los entrevistados declaran que, el número de productos turísticos, de oferta turística no ha cambiado, no es variada y “en 20 años se ha seguido vendiendo lo mismo” (Machuca, 2019), otros de igual manera manifiestan que Cuenca tiene mucho potencial pero el hecho de haberse catalogado como destino corto de vacaciones revela que les tome uno, dos, máximo tres días a los turistas en conocer la ciudad (Cárdenas, 2019), entonces se requiere pensar en ampliar la oferta de productos y servicios para generar una estancia mayor (Cárdenas, 2019), sin embargo se resalta que los servicios que ofrece Cuenca son de calidad (Cedillo, 2019).



Por otra parte, se considera que la oferta se ha ido acomodando y diversificando conforme la demanda, nuevos emprendimientos como restaurantes con comida alternativa, bares, discotecas y demás servicios que hace algunos años era imposible de encontrar se han establecido (Cedillo, 2019), a manera de ejemplo encontrar sushi en Cuenca era algo desconocido, ahora hay al menos 10 restaurantes especializados donde se vende sushi, temas que vienen atados al desarrollo (Cedillo, 2019).

2.4.6 Deficiencia en planificación

A partir del análisis se ha encontrado una variable a tomar en cuenta, deficiencia en planificación. En referencia a aquello se menciona que hay ciertas cosas que están en desorden (Aguirre J. , 2019) y se tiene que poner las reglas claras para poder establecer un orden y un control para que el turismo se desarrolle de la mejor manera (Aguirre J. , 2019) ya que es casi nula la gestión turística (Serrano, 2019) por una falta de planificación y organización de la ciudad (Aguirre R. , 2019), de esta manera cambiar la noción de sub desarrollo que tenemos las ciudades latinas y convertirnos y dar una nueva cara hacia el exterior (Aguirre J. , 2019).

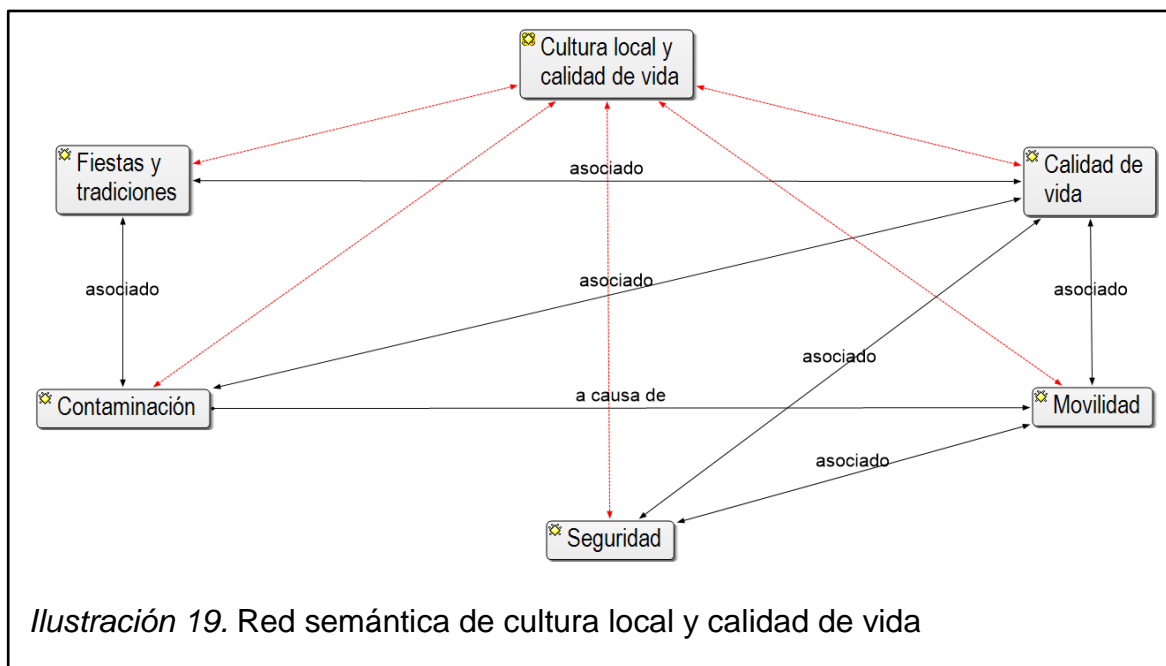


Tabla 8

Frecuencia estadística de la familia de códigos oferta de trabajo y aspectos económicos

OFERTA DE TRABAJO Y ASPECTOS ECONÓMICOS							TOTALES
DOCUMENTOS / CÓDIGOS	Coste de vida	Deficiencia en planificación	Estabilidad laboral	Oferta de productos y servicios en la ciudad	Oportunidades de trabajo	Permanencia en la ciudad de los recursos generados por el turismo	
P1: Entrevista Javier Aguirre	2	3	3	0	1	0	18
P2: Entrevista Paúl Ortiz	1	0	1	2	0	1	10
P3: Entrevista Cintha Serrano	2	1	1	2	0	0	12
P4: Entrevista Diego Cedillo	3	0	2	4	1	0	20
P5: Entrevista Daniel Cárdenas	3	0	2	4	4	1	28
P6: Entrevista Francisco Abril	1	0	1	1	1	1	10
P7: Entrevista Juan Carlos Quezada	1	0	1	1	1	1	10
P8: Entrevista Carlos Machuca	1	0	1	1	1	2	12
P9: Entrevista María Rosa Aguirre	3	1	1	2	2	1	20
TOTALES	17	5	13	17	11	7	140

2.5 Cultura local y calidad de vida



2.5.1 Fiestas y tradiciones

Se puede afirmar que las fiestas, tradiciones y eventos culturales están fortaleciendo la cultura local, se puede ver reflejado en todas las actividades que la Dirección de Cultura y Fundación de Turismo de Cuenca viene realizando (Machuca, 2019), siempre tratando de rescatar aquellas fiestas propias, muy tradicionales que cada vez van tomando más fuerza (Aguirre J. , 2019); existen festividades en todo el año, las mismas que han ayudado a Cuenca a catalogarla como una ciudad llena de fiestas y tradiciones, las cuales cada vez se ha dado mayor énfasis y de una u otra forma son eventos que han ido evolucionando sin modificar la cultura como tal (Cárdenas, 2019); se afirma también que la vida en Cuenca no debería cambiar, los cuencanos son los protectores de la cultura y deberían arraigar ese principio ya que poseen un gran patrimonio intangible el cual genera y atrae turismo (Machuca, 2019).

En contraparte se menciona que existen muchas más representaciones culturales, tradicionales en Cuenca que lamentablemente no se ha dado el mismo empuje necesario como a las más populares (Aguirre R. , 2019).



2.5.2 Calidad de vida

“Sin duda alguna el turismo ha contribuido que la calidad de vida de los cuencanos mejore” (Cedillo, 2019), Cuenca posee una moderada afluencia de turistas lo que permite que las personas que trabajan en el sector se vean beneficiados y mejoren su calidad de vida (Aguirre R. , 2019). Además, empodera al ciudadano, sube su autoestima al ver a su ciudad crecer y poder beneficiarse de su desarrollo (Cárdenas, 2019).

2.5.3 Seguridad

Se identifica que la delincuencia es un tema que aqueja a nivel mundial y no a causa del turismo, caso específico de Cuenca. La ciudad posee un arduo control a cargo de la Guardia Ciudadana, institución que controla el espacio público y seguridad ciudadana del cantón, conjuntamente con La Policía Nacional es un tema que está bien controlado (Cárdenas, 2019). También Cuenca ha generado una favorable percepción de seguridad a raíz de instituir parques y espacios públicos muy seguros, con luz muy clara y cámaras de seguridad. “Cuenca todavía es seguro, yo en mi propia experiencia personal con turistas, si les invito a que caminen solos y con confianza porque todavía no está en ese punto de peligrosidad como Guayaquil o Quito” (Machuca, 2019).

Sin embargo, si se identificaron algunas causas que generan inseguridad en Cuenca, el hecho de tener una cárcel de máxima seguridad en Turi, genera mayor delincuencia con la gente que esta fuera controlando el negocio (Cedillo, 2019), fenómenos migratorios que se considera han afectado la sensación de seguridad, oportunidades de trabajo (Cárdenas, 2019) y la situación económica del país (Quezada, 2019).

2.5.4 Movilidad

Respecto a movilidad y tráfico vehicular a causa del turismo, se considera que la frecuencia con la que circula el transporte turístico no es un indicador que produzca saturación de tráfico (Cárdenas, 2019), sin embargo si es necesario hacer un ordenamiento o una regulación para estas modalidades de transporte para que no sea desordenado (Cárdenas, 2019), ya que no existe un plan de estacionamiento



vehicular turístico en el centro histórico y una correcta dinámica de embarque y desembarque de turistas (Aguirre R. , 2019), lo cual si genera tráfico y más notorio en feriados y festividades (Machuca, 2019).

No obstante, el tráfico en Cuenca se genera por la cantidad de vehículos y las condiciones geométricas y arquitectónicas que tiene la ciudad (Cárdenas, 2019); con la instauración del nuevo sistema de transporte público “tranvía”, en el cual se pretende concentrar la mayor cantidad de personas y turistas actuando como una columna vertebral que disminuirá el tráfico vehicular, de esa manera garantizar que el centro histórico este destinado para el peatón (Cedillo, 2019), considerando que Cuenca es una ciudad caminable que se puede recorrer su perímetro turístico en corto tiempo (Ortiz, 2019).

2.5.5 Contaminación

Concerniente a contaminación se manifestó que “el hecho de que un espacio sea visitado ya se genera contaminación, de cierta forma afecta directa o indirectamente” (Aguirre R. , 2019), no obstante, en Cuenca no se ha visto mayor impacto ambiental (Ortiz, 2019); otro entrevistado en cambio considera que “la ocupación del espacio público con gente, da vida a una ciudad” (Aguirre J. , 2019), siempre que este manejado sobre normas, reglas, el impacto del turismo va ser positivo para la vida de la ciudad (Aguirre J. , 2019). En relación al turismo el único indicador potencial de contaminación es el servicio de transporte (Machuca, 2019).

Conjuntamente se cree que la conciencia ambiental está arraigada en la actualidad, además Cuenca posee empresas municipales, ordenanzas y proyectos enfocados en el cuidado del medioambiente (Machuca, 2019). En relación a contaminación auditiva se halló que existe leve inconveniente en relación a negocios como restaurantes, bares y discotecas que generan ruido sin embargo con el control adecuado no existe mayor inconveniente (Aguirre J. , 2019).

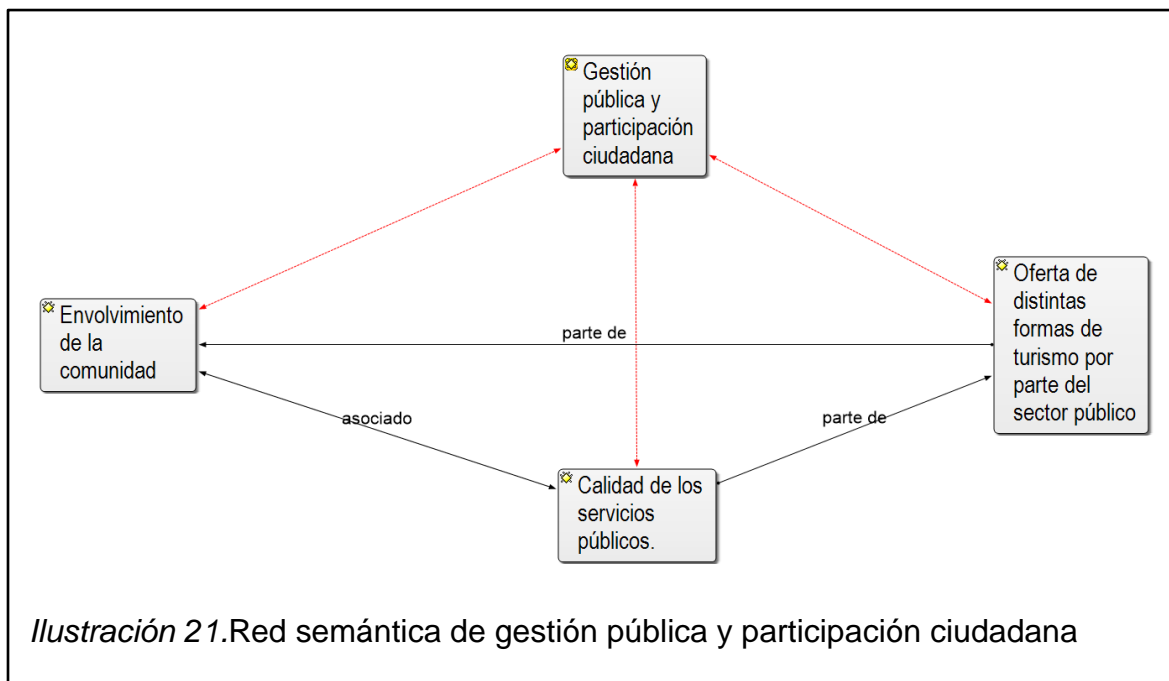


Tabla 9

Frecuencia estadística de la familia de códigos cultura local y calidad de vida

CULTURA LOCAL Y CALIDAD DE VIDA							
DOCUMENTOS / CÓDIGOS	Calidad de vida	Contaminación	Cultura local y calidad de vida	Fiestas y tradiciones	Movilidad	Seguridad	TOTALES
P1: Entrevista Javier Aguirre	1	3	14	2	4	4	28
P2: Entrevista Paúl Ortiz	1	0	7	1	1	4	14
P3: Entrevista Cinthy Serrano	0	0	3	1	2	0	6
P4: Entrevista Diego Cedillo	1	6	15	2	2	4	30
P5: Entrevista Daniel Cárdenas	2	3	15	2	4	4	30
P6: Entrevista Francisco Abril	0	0	2	1	0	1	4
P7: Entrevista Juan Carlos Quezada	1	2	6	1	1	1	12
P8: Entrevista Carlos Machuca	1	3	13	3	2	4	26
P9: Entrevista María Rosa Aguirre	2	2	9	2	2	1	18
TOTALES	9	19	84	15	18	23	168

2.6 Gestión pública y participación ciudadana



2.6.1 Calidad de los servicios públicos

Indudablemente se considera que los servicios públicos de Cuenca son excelentes, “somos de hecho y reconocidos por el Ecuador y el mundo entero una ciudad ejemplo, en todos sus servicios” (Cedillo, 2019), siempre a la vanguardia de poder llegar al 100% en dotación de servicios básicos (Aguirre J. , 2019) generando confianza y atrayendo turistas por tan valiosa cualidad (Machuca, 2019).

A manera de ejemplo poseemos “La mejor agua potable del Ecuador, no en todos los lugares del mundo se puede abrir la llave y beber agua porque ha sido tratada, clorada y es mucho más limpia y más saludable que comprar una botella en tienda” (Cedillo, 2019).

El tema del transporte público es uno de los temas a considerar una deficiencia, sin embargo, esta entre los mejores del país (Cárdenas, 2019).



2.6.2 Oferta de distintas formas de turismo por parte del sector público

“La estacionalidad no depende de una política pública, porque depende de un ordenamiento mundial y hasta del clima” (Cedillo, 2019), sin embargo, la Fundación Municipal Turismo para Cuenca conjuntamente con el Ministerio de Turismo son los entes encargados de generar y potenciar al turismo (Machuca, 2019), entidades que están incrementando la oferta y desarrollando nuevos productos y estrategias para disminuir la estacionalidad (Machuca, 2019).

Desde la administración actual, con la inclusión de los mega parques, se están generando nuevos centros de atracción turística, con la potencialidad de que en estos parques se puedan pasar un día o un fin de semana entero (Ortiz, 2019). Respecto al Ministerio de Turismo, ha activado dos campañas, “viaja primero Ecuador” y “la gran feria turística”, las dos tienen el objetivo esencial de romper estacionalidad (Aguirre, 2019).

2.6.3 Involucramiento de la comunidad

Todas direcciones municipales coinciden y afirman que en la administración actual 2014-2019 si ha involucrado a la comunidad local en la toma de decisiones, se estableció anualmente las asambleas ciudadanas, “este proceso de asamblea ciudadana empodera al ciudadano para que diga cuales son las obras que necesita y la administración de una manera técnica y ordenada lleva a cabo esas obras” (Cárdenas, 2019).

Desde la Fundación y Ministerio de Turismo de igual manera, están llamados a convocar a los gremios (Machuca, 2019) ya sea sector hotelero, de bares y restaurantes, cámaras, asociación de guías, operadores, en sí, todos los que están dentro de la cadena de valor del sector turístico (Aguirre, 2019) para accionar con un objetivo común.



Tabla 10

Frecuencia estadística de la familia de códigos gestión pública y participación ciudadana

GESTIÓN PÚBLICA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA				
DOCUMENTOS / CÓDIGOS	Calidad de los servicios públicos.	Envolvimiento de la comunidad	Oferta de distintas formas de turismo por parte del sector público	TOTALES
P1: Entrevista Javier Aguirre	3	2	2	7
P2: Entrevista Paúl Ortiz	4	1	2	7
P3: Entrevista Cinthya Serrano	1	1	1	3
P4: Entrevista Diego Cedillo	2	3	2	7
P5: Entrevista Daniel Cárdenas	3	3	4	10
P6: Entrevista Francisco Abril	1	1	1	3
P7: Entrevista Juan Carlos Quezada	1	1	1	3
P8: Entrevista Carlos Machuca	3	1	2	6
P9: Entrevista María Rosa Aguirre	3	2	1	6
TOTALES	21	15	16	52



CONCLUSIONES DE LAS ENTREVISTAS

Se considera por parte del sector público que su percepción acerca del desarrollo del turismo en la ciudad de Cuenca está yendo por buen camino y es favorable para la comunidad local, sin embargo, en relación al estudio realizado existen falencias en distintos ámbitos, los mismo que están relacionados a la actividad económica del país y a la falta de planificación en este sector, por lo que se considera realizar un mejor control y de esta manera todos los involucrados en el turismo compitan en iguales condiciones. El sector público conjuntamente con el sector privado debe empezar a desarrollar, incrementar la oferta y productos turísticos para disminuir la estacionalidad e incrementar la pernoctación de los visitantes.

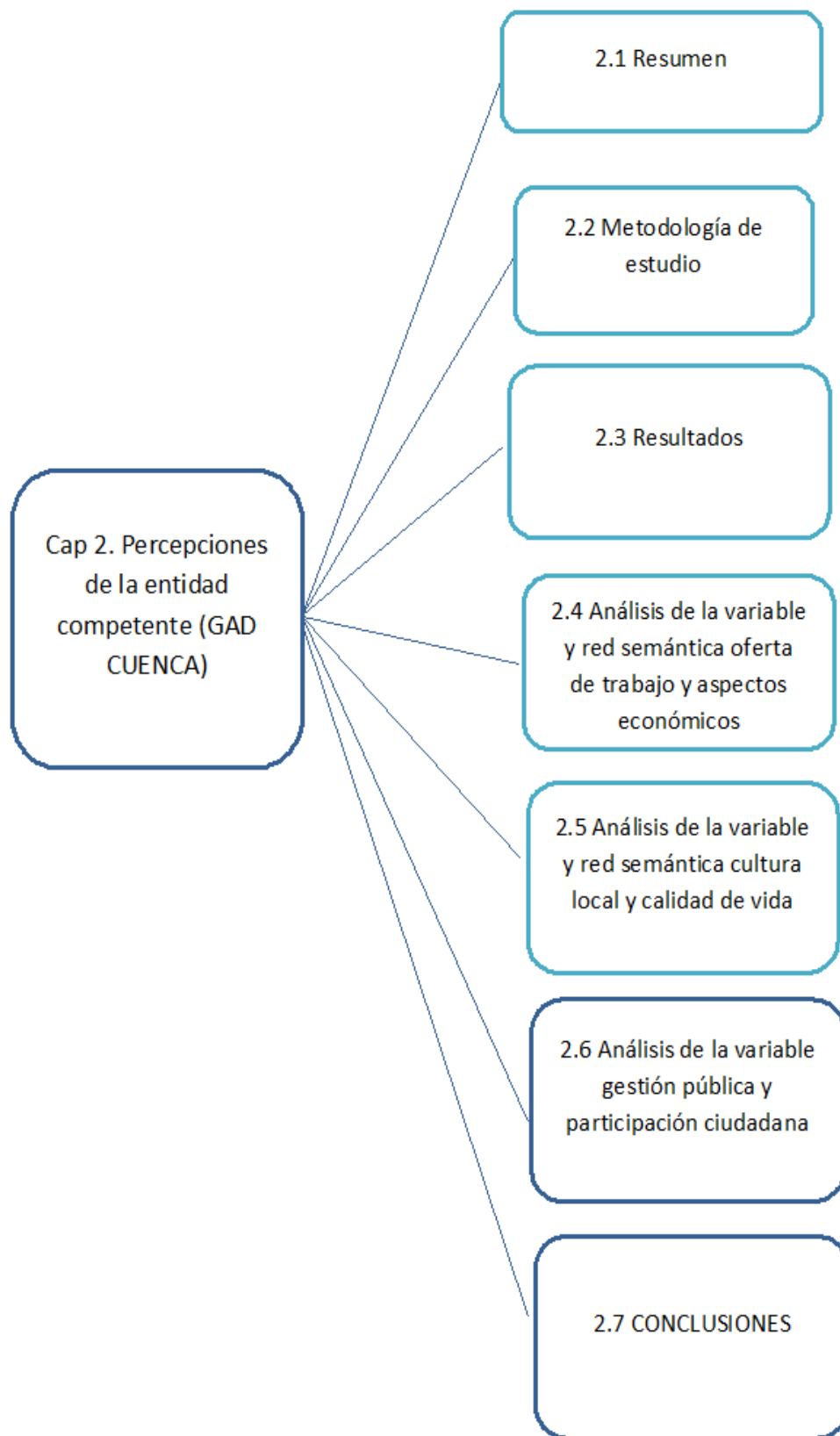


Ilustración 22. Mapa conceptual resumen capítulo 2



CAPITULO 3

3. Percepción de los residentes de la parroquia El Sagrario.

3.1 Análisis de percepción de la parroquia El Sagrario

En el siguiente capítulo se reflejan las diferentes tablas consecuencia de las encuestas realizadas en la parroquia El Sagrario a los residentes y trabajadores de este sector; adicional se observan los resultados, producto del análisis de las encuestas según las 3 variables: aspectos económicos y oportunidades de trabajo; cultura local y calidad de vida; y gestión pública y participación ciudadana, además de otros factores como; edad, sexo y ocupación.

3.2 Metodología de estudio

La presente investigación, es un estudio cuantitativo de alcance descriptivo y de corte transversal, para su desarrollo se tomó una muestra de 379 habitantes con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de un 5% mediante la fórmula de muestreo finito, a partir del número de habitantes de la parroquia El Sagrario que son 26.476 habitantes. El modelamiento de la encuesta nace en base a un estudio previo realizado en un destino del litoral sur de Brasil, específicamente en el estado de Santa Catarina, del cual se tomaron 3 macro variables importantes para el desarrollo del presente estudio en la ciudad de Cuenca: ofertas de trabajo y aspectos económicos, cultura local y calidad de vida y gestión pública y participación ciudadana. Consecuentemente la encuesta se estructuró con preguntas dicotómicas para obtener información del encuestado y según la escala de Likert para conseguir información de las macro variables (Ver anexo 1); asimismo para el desarrollo de la encuesta se utilizó la herramienta digital Kobotoolbox, la cual permitió recopilar información de los encuestados en los smartphones de los investigadores. Una vez compilada la información del total de encuestados se transfirieron los resultados al programa estadístico SPSS para su tabulación respectiva; para finalizar se obtuvieron tablas cruzadas personalizadas que otorgan los principales resultados de la investigación, las mismas que fueron analizadas con criterio estadístico apoyado en el trabajo de campo.

3.3 Descripción geográfica

La herramienta digital kobotoolbox permite identificar la ubicación de los encuestados mediante GPS, además permite identificar componentes como el sexo, sitios de levantamiento y densidad de encuestas a través de un mapa.

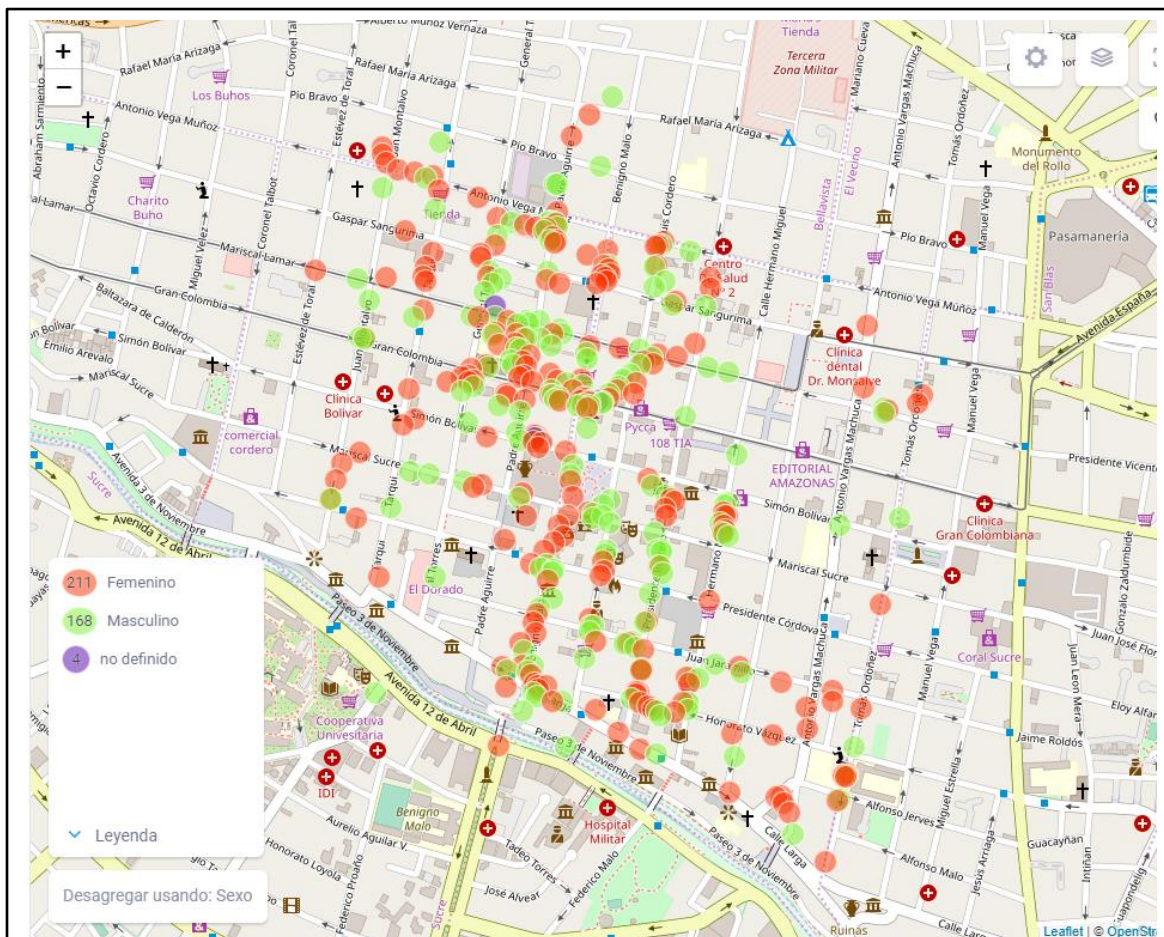


Ilustración 24. Sexo de la población de estudio en la parroquia El Sagrario

Se expone en la ilustración un mapa de La Parroquia El Sagrario, en donde se identifica el total de los encuestados y se puede apreciar por color su género en distintas localizaciones dentro de la parroquia objeto de estudio.

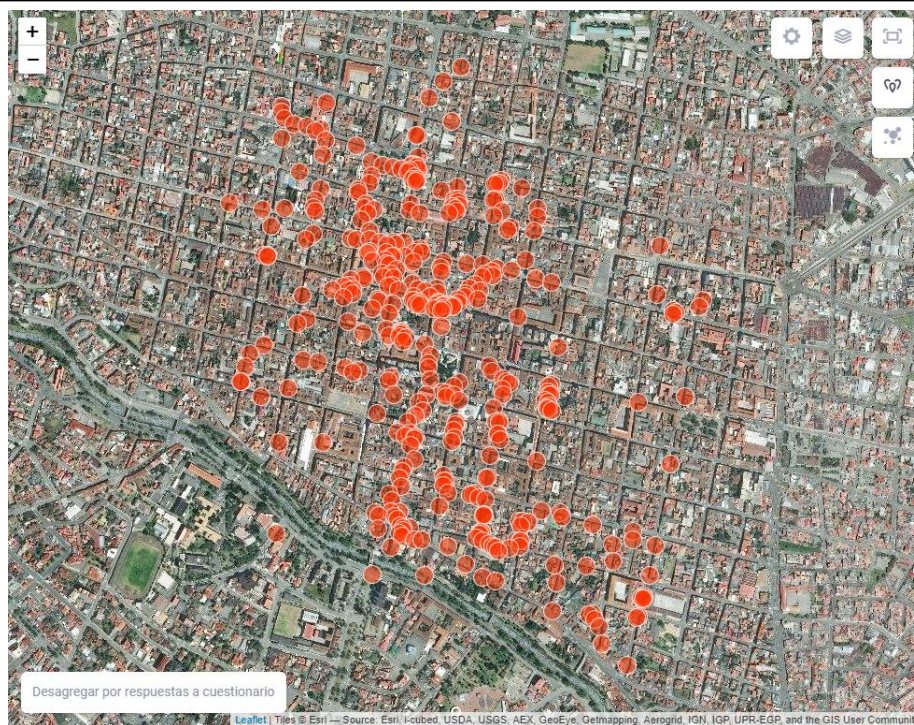


Ilustración 26. Sitios de levantamiento de información

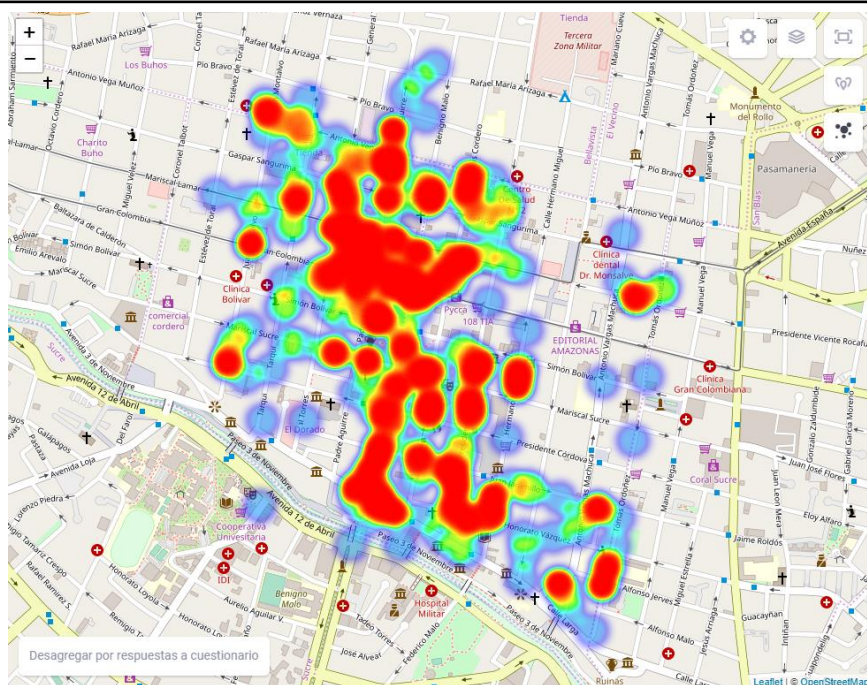


Ilustración 28. Densidad de encuestas

3.4 Principales resultados

Tabla 11

Encuestados de la parroquia El Sagrario según sexo y rango de edad

		SEXO	
		Femenino	Masculino
RANGO EDAD	Edad entre 18-30	45	29
	Edad entre 31-45	73	46
	Edad entre 46-60	67	62
	Edad entre 61-75	21	28
	Edad entre 76-90	3	5
	TOTAL	209	170

La tabla 11 exhibe los datos de los 379 encuestados, según el género, destacándose el sexo femenino con el mayor número de encuestados 209 y de sexo masculino 170, divididos en 5 rangos de edad establecidos entre 18 y 90 años. (Ver anexo 2)

Tabla 12

Estado civil de los encuestados

		ESTADO CIVIL				
		soltero	casado	viudo	divorciado	unión libre
SEXO	Femenino	55	117	19	9	9
	Masculino	36	96	16	15	7

La tabla 12 expone el estado civil de los encuestados, del sexo femenino, 55 solteras, 117 casadas, 19 viudas, 9 divorciadas y 9 viven en unión libre. Por el contrario, los encuestados de sexo masculino, 36 son solteros, 96 casados, 16 viudos, 15 divorciados y 7 de ellos viven en unión libre. (Ver anexo 3)



Tabla 13
Lugar de nacimiento de los encuestados

		SEXO	
		Femenino	Masculino
LUGAR DE NACIMIENTO	Cuenca	150	124
	Paute	7	4
	Guayaquil	4	2
	Gualaceo	4	7
	Azogues	3	4
	Santa Isabel	3	3
	Machala	3	3
	Loja	3	3
	Quito	2	3
	Gualaquiza	3	0
	Biblian	3	0
	Cañar	2	1
	Piñas	2	0
	Guachapala	2	0
	Deleg	2	0
	Milagro	0	1
	Santo Domingo de los	1	0
	Tsachilas	1	0
	Alausí	1	0
	Latacunga	0	1
	Otavalo	0	1
	Riobamba	0	1
	Saraguro	1	0
	Vinces	1	0
	Suscal	1	0
	Oña	1	0
	Sigsig	1	0
	Pasaje	1	0
	Sevilla de Oro	0	1
	Venezuela	8	6
	Marruecos	0	1
	España	0	1
	China	0	1
	Colombia	0	1
	Estados Unidos	0	1

La tabla 13 presenta el lugar de nacimiento de los encuestados que residen o trabajan en la parroquia El Sagrario, objeto de estudio. Encabezan con total mayoría los nativos de Cuenca, en rangos muchos menores se ubican encuestados de distintas cantones, ciudades y países; curiosamente en segundo lugar están los de Venezuela, que notablemente se ha notado su radicación temporal o definitiva en la ciudad, seguidos de Paute, Guayaquil, Gualaceo, Azogues, Santa Isabel, Machala, Loja, Quito y demás en mínimas cantidades. (Ver anexo 4)



Tabla 14
Formación de los encuestados

		SEXO	
		Femenino	Masculino
FORMACIÓN	Primaria	57	23
	Secundaria	85	71
	Universidad	59	67
	Cuarto Nivel	1	4
	Ninguno	0	0
	Otro	7	5

Según las encuestas realizadas en la parroquia El Sagrario, se puede observar en la tabla 14 que de los 379 encuestados, 57 mujeres y 23 hombres acabaron la escuela; 85 mujeres y 71 hombres culminaron sus estudios secundarios; por otra parte, una gran porción de encuestados, 59 mujeres y 67 hombres cuentan con un título de tercer nivel, 1 mujer y 4 hombres cuentan con título de cuarto nivel y 7 mujeres y 5 hombres optaron por estudiar en academias o tecnológicos. (Ver anexo 5)



Tabla 15
Ocupación actual de los encuestados

		SEXO	
		Femenino	Masculino
OCUPACIÓN ACTUAL	Actividad profesional	50	70
	Artesanos	4	7
	Servicios turísticos	12	14
	Comercio	87	44
	Estudiante	8	3
	Ama de casa	41	3
	Ninguno	1	2
	Jubilado	6	27

En la tabla 15 se aprecia los siguientes datos en relación a la ocupación actual de los encuestados: 120 se dedican a una actividad profesional, 11 son artesanos, 26 encuestados prestan servicios turísticos, es decir trabajan en hoteles, restaurantes o agencias de viajes, también se puede valorar que la mayor parte de encuestados son comerciantes con un total de 131, tan solo 11 son estudiantes, conjuntamente 44 encuestados son amas de casa, cabe mencionar que 3 encuestados no tienen ninguna ocupación, es decir, están desempleados o no realizan ninguna actividad y para finalizar 33 personas corresponden a jubilados. (Ver anexo 6)



Tabla 16
Reside o trabaja

		SEXO	
		Femenino	Masculino
RESIDE O TRABAJA	Residencia	138	123
	Trabajo	71	47

La tabla 16 demuestra expone que, en dicho sector, de los 379 encuestados, 138 mujeres y 123 hombres residen en esta parroquia, mientras que, 71 mujeres y 47 hombres, acuden al centro histórico por motivos laborales. (Ver anexo 7)

3.2 Análisis de la variable oferta de trabajo y aspectos económicos

Tabla 17

Cruce de variables entre oportunidades de trabajo, reside o trabaja y rango de edad

Oportunidades de trabajo								
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
RESIDE O TRABAJA	Residencia	RANGO EDAD	Edad entre 18-30	1	0	5	9	21
			Edad entre 31-45	1	1	11	19	39
			Edad entre 46-60	2	2	20	20	56
			Edad entre 61-75	2	2	3	15	24
			Edad entre 76-90	1	2	1	3	1
	Trabajo	RANGO EDAD	Edad entre 18-30	0	0	8	12	18
			Edad entre 31-45	0	2	7	15	24
			Edad entre 46-60	0	2	3	8	16
			Edad entre 61-75	0	0	0	2	1
			Edad entre 76-90	0	0	0	0	0

En la tabla 17 se expone un cruce de variables entre oportunidades de trabajo en el sector turístico, rango de edad de los encuestados y quienes residen o trabajan en la parroquia El Sagrario; se muestra una respuesta positiva tanto de los encuestados que residen como de los que trabajan en dicha parroquia, con mayor alcance en los rangos de edad entre 31-60 años, seguido por los encuestados entre 18-30 años, los cuales afirman estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la variable que el turismo si es y ha sido generador de oportunidades de trabajo en la parroquia El Sagrario. Las respuestas negativas son mínimas, de los que residen se observan datos minúsculos que no determinan un resultado de analizar o



contradictorio; por otra parte, es atractivo que el número de encuestados que trabajan se encuentra en 0 la variable en total desacuerdo, análisis predecible por el hecho de que poseen trabajo.

Tabla 18

Cruce de variables entre oportunidades de trabajo, reside o trabaja y sexo

			Oportunidades de trabajo					
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
RESIDE O TRABAJA	Residencia	SEXO	Femenino	5	2	23	33	75
			Masculino	2	5	17	33	66
	Trabajo	SEXO	Femenino	0	3	12	27	29
			Masculino	0	1	6	10	30

En la tabla 18 se demuestra evidentemente que el sexo femenino que reside en la parroquia El Sagrario está de acuerdo y totalmente de acuerdo con la variable de que el turismo en el centro histórico si es generador de oportunidades de trabajo, tan solo 5 encuestadas consideran lo contrario; respecto al género masculino coincide con el femenino y reafirma con valores significantes en las variables de acuerdo y total acuerdo que el turismo si es generador de trabajo en la parroquia, en este caso únicamente 2 encuestados concuerdan su respuesta en total desacuerdo. En relación a los encuestados que trabajan en la zona, tanto el sexo masculino y femenino proporcionaron datos en “total acuerdo”, seguido por la categoría “de acuerdo” y no se encontraron datos “en total desacuerdo”.



Tabla 19

Cruce de variables entre oportunidades de trabajo y ocupación actual

		Oportunidades de trabajo				
OCUPACIÓN ACTUAL		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Actividad profesional	2	2	17	27	72
	Artesanos	0	1	3	0	7
	Servicios turísticos	0	2	3	9	12
	Comercio	3	4	25	50	49
	Estudiante	0	0	2	0	9
	Ama de casa	2	0	3	8	31
	Ninguno	0	0	3	0	0
	Jubilado	0	2	2	9	20

La tabla 19 demuestra que, dentro de todas las ocupaciones de los encuestados, sin importar si están o no relacionadas con el sector turístico éste sí es generador de oportunidades de trabajo en la parroquia El Sagrario, con esta respuesta se adjuntan comentarios que resaltan el hecho que la parroquia es céntrica y es el espacio en donde se concentran mayores atractivos turísticos y visitantes, lo que genera más demanda y en consecuencia mayor oferta laboral.



Tabla 20

Cruce de variables entre seguridad laboral, reside o trabaja y sexo

Seguridad laboral								
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
RESIDE O TRABAJA	Residencia	SEXO	Femenino	19	36	39	41	3
			Masculino	25	33	36	24	5
	Trabajo	SEXO	Femenino	9	26	18	14	4
			Masculino	5	13	18	10	1

En la tabla 20 se evidencia que existe una gran dispersión en las respuestas de las diferentes variables de los residentes de ambos sexos, se determina en gran proporción respuestas en total desacuerdo y en desacuerdo, considerando cierto grado de inseguridad laboral por parte de los residentes de la parroquia. De igual manera se puede observar que un gran número de personas que trabajan en dicha parroquia y de ambos sexos afirman que no existe seguridad laboral, esta percepción según los encuestados se debe a que el turismo aun no es una fuerte actividad económica en la ciudad.

Tabla 21

Cruce de variables entre seguridad laboral y ocupación actual

		Seguridad laboral				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
OCUPACIÓN ACTUAL	Actividad profesional	18	39	28	29	6
	Artesanos	0	1	6	3	1
	Servicios turísticos	3	8	5	7	3
	Comercio	17	38	51	25	0
	Estudiante	3	1	5	2	0
	Ama de casa	8	10	6	18	2
	Ninguno	3	0	0	0	0
	Jubilado	6	11	10	5	1

La tabla 21 mantiene el comportamiento de los cruces de variables anteriores, dejando claro la percepción de inseguridad laboral en el sector turístico, respaldando dicha aseveración se puede observar que los encuestados que se dedican a actividades profesionales y comerciales se inclinan a que no existe seguridad laboral en este sector, en rangos menores las demás ocupaciones corroboran la similitud en su respuesta. Es de gran relevancia analizar a los encuestados que se dedican a la actividad turística, puesto que no hay un resultado disperso que corrobore si hay o no seguridad laboral.

Tabla 22

Cruce de variables entre reinversión de los recursos en la ciudad, reside o trabaja y rango de edad

Reinversión de los recursos								
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
RESIDE O TRABAJA	Residencia	RANGO EDAD	Edad entre 18-30	3	6	9	11	7
			Edad entre 31-45	4	10	22	30	5
			Edad entre 46-60	6	13	27	49	5
			Edad entre 61-75	3	4	16	16	7
			Edad entre 76-90	4	2	1	0	1
	Trabajo	RANGO EDAD	Edad entre 18-30	3	6	7	18	4
			Edad entre 31-45	2	7	9	25	5
			Edad entre 46-60	3	3	10	10	3
			Edad entre 61-75	0	0	2	1	0
			Edad entre 76-90	0	0	0	0	0

En la tabla 22 se deja entrever que los residentes de la parroquia El Sagrario afirman que sí hay una reinversión de los recursos generados por el turismo en la ciudad de Cuenca, rangos de edad entre 18-75 años corroboran con dicha afirmación en las variables total acuerdo y de acuerdo con gran participación; asimismo se exhibe que las personas que trabajan en la zona reafirman con conocimientos que estos recursos si se han visto reinvertidos en la ciudad.

Tabla 23

Cruce de variables entre reinversión de los recursos en la ciudad, sexo y reside o trabaja

Reinversión de los recursos								
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
SEXO	Femenino	RESIDE	Residencia	6	18	44	57	13
		O TRABAJA	Trabajo	7	7	18	30	9
	Masculino	RESIDE	Residencia	14	17	31	49	12
		O TRABAJA	Trabajo	1	9	10	24	3

La tabla 23 demuestra que en el cruce de variables sexo y residencia o trabajo de los encuestados, en su mayoría coinciden que sí se ha evidenciado la reinversión de los recursos que deja el turismo, también se observa un porcentaje demostrativo de respuestas con desinterés o desconocimiento del tema. Por otra parte, mínimos porcentajes aseveran un total desacuerdo.



Tabla 24

Cruce de variables entre reinversión de los recursos en la ciudad y ocupación actual

		Reinversión de los recursos				
OCUPACIÓN ACTUAL		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Actividad profesional	7	15	33	54	11
	Artesanos	2	3	2	2	2
	Servicios turísticos	2	4	7	12	1
	Comercio	12	23	38	46	12
	Estudiante	0	1	2	6	2
	Ama de casa	1	3	11	24	5
	Ninguno	0	0	2	1	0
	Jubilado	2	2	8	15	4

La tabla 24 muestra que, según la ocupación actual de los encuestados, los que se dedican a actividades profesionales y comerciantes llegan a ser el mayor número de encuestados, siendo estos, los datos más relevantes al afirmar que si hay reinversión de los recursos generados por el turismo en la ciudad de Cuenca. Encuestados del resto de ocupaciones coinciden con dicha afirmación, pero en menores proporciones.

Tabla 25

Cruce de variables entre costo de vida en la ciudad, reside o trabaja y rango de edad

			Costo de vida					
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
RESIDE O TRABAJA	Residencia	RANGO EDAD	Edad entre 18-30	3	1	7	19	6
			Edad entre 31-45	1	3	17	47	3
			Edad entre 46-60	2	2	26	59	11
			Edad entre 61-75	0	2	15	22	7
			Edad entre 76-90	1	1	1	3	2
	Trabajo	RANGO EDAD	Edad entre 18-30	0	2	10	17	9
			Edad entre 31-45	1	1	5	29	12
			Edad entre 46-60	1	1	3	21	3
			Edad entre 61-75	0	0	0	2	1
			Edad entre 76-90	0	0	0	0	0

En la tabla 25 según los residentes que pertenecen a un rango de edad entre 31-60 años, se evidencia mayormente resultados donde se afirma que éstos están en acuerdo y total acuerdo que la dinámica del turismo en la ciudad de Cuenca ha incrementado el costo de vida de sus habitantes. De la misma forma encuestados que trabajan en la parroquia El Sagrario, se han visto afectados con un significativo aumento en el costo de vida en la ciudad, datos que se reflejan en la tabla.



Tabla 26

Cruce de variables entre costo de vida, sexo y reside o trabaja

			Costo de vida					
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
RESIDE O TRABAJA	Residencia	SEXO	Femenino	2	3	37	80	16
			Masculino	5	6	29	70	13
	Trabajo	SEXO	Femenino	2	3	13	38	15
			Masculino	0	1	5	31	10

La tabla 26 denota que las residentes de sexo femenino, demuestran en gran cantidad, y con conocimiento, estar de acuerdo y en total acuerdo con que el turismo sí ha incrementado el costo de vida de la población, de igual manera se evidencia similitud en relación al sexo masculino, siendo estos 83 encuestados que afirman lo mismo. Por otro lado, encuestados que trabajan en este sector pertenecientes a ambos géneros coinciden con la afirmación del incremento en el costo de vida en la ciudad a causa del turismo.



Tabla 27

Cruce de variables entre costo de vida y ocupación actual

		Costo de vida				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
OCUPACIÓN ACTUAL	Actividad profesional	1	3	28	70	18
	Artesanos	0	0	4	5	2
	Servicios turísticos	1	1	5	16	3
	Comercio	6	7	30	68	20
	Estudiante	0	0	0	8	3
	Ama de casa	0	1	9	30	4
	Ninguno	0	0	2	1	0
	Jubilado	1	1	6	21	4

En la tabla 27, se puede observar que en actividades profesionales, comerciantes y amas de casa existe una notada concurrencia acerca de que el turismo ha incrementado el costo de vida de los habitantes, es relevante acentuar el criterio de las amas de casa, ya que ellas están involucradas directamente con la variación de precios y el costo de vida en la ciudad. Por otra parte, en menores cantidades, pero compartiendo el mismo criterio se encuentran el resto de ocupaciones.

Tabla 28

Cruce de variables entre oferta de productos y servicios turísticos, reside o trabaja y rango de edad

Oferta de productos y servicios turísticos								
RESIDE O TRABAJA	Residencia	RANGO EDAD	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
			Edad entre 18-30	2	3	13	17	1
			Edad entre 31-45	1	5	25	35	5
			Edad entre 46-60	3	13	27	45	12
			Edad entre 61-75	1	3	8	24	10
	Trabajo	RANGO EDAD	Edad entre 76-90	0	1	2	3	2
			Edad entre 18-30	1	4	17	9	7
			Edad entre 31-45	0	8	19	15	6
			Edad entre 46-60	0	3	7	15	4
			Edad entre 61-75	0	0	0	3	0
			Edad entre 76-90	0	0	0	0	0

En la tabla 28 se expone un cruce de variables para conocer si los residentes y personas que trabajan en la parroquia El Sagrario en distintos rangos de edad consideran si la oferta de productos y servicios turísticos es la adecuada para un correcto funcionamiento. Los residentes entre los rangos 31-75 años responden en mayor proporción ante la variable estar de acuerdo y total acuerdo, sin embargo, en los mismos rangos de edad se observa un conjunto considerable en la variable ni de acuerdo, ni en desacuerdo, la misma que se considera por falta de conocimiento o desinterés en el tema; y en rangos mínimos responden los encuestados estar en desacuerdo y total desacuerdo. Por otra parte, en los rangos de edad de las personas que laboran en la parroquia son los que se encuentran entre los 18-60



años, los mismos que corroboran la afirmación anterior. Sin embargo, un considerable porcentaje se observa en desinterés o desconocimiento en el tema.

Tabla 29

Cruce de variables entre oferta de productos y servicios turísticos, reside o trabaja y sexo

			Oferta de productos y servicios turísticos				
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
RESIDE O TRABAJA	Residencia	SEXO Femenino	5	13	34	70	17
		Masculino	3	12	41	54	13
	Trabajo	SEXO Femenino	0	8	30	23	10
		Masculino	1	7	13	19	7

En la tabla 29, se han cruzado las variables reside o trabaja, sexo y la adecuada oferta de servicios y productos turísticos, encuestados que residen en su mayoría concuerdan con que la oferta turística de la parroquia El Sagrario es la adecuada para el correcto funcionamiento del turismo en la ciudad, sin embargo, se observan datos en la variable en desacuerdo pero en menores cantidades, acotando que los encuestados demarcan que nunca es suficiente la oferta de un destino y se tiene que estar en constante innovación y crecimiento acorde al flujo y desarrollo turístico.

Tabla 30

Cruce de variables entre oferta de productos y servicios turísticos y ocupación actual

		Oferta de productos y servicios turísticos				
OCUPACIÓN ACTUAL		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Actividad profesional	3	13	37	56	11
	Artesanos	0	1	6	2	2
	Servicios turísticos	0	2	9	11	4
	Comercio	2	17	44	50	18
	Estudiante	0	0	1	9	1
	Ama de casa	1	3	13	21	6
	Ninguno	0	0	0	3	0
	Jubilado	2	4	8	14	5

La tabla 30 demuestra que, según la ocupación actual de los encuestados, en todas las categorías y resaltando los que se dedican a la actividad turística se identifican valores en total acuerdo y de acuerdo, identificando que la parroquia El Sagrario posee una adecuada oferta de productos y servicios turísticos. De todos modos, también se exhibe una porción importante en, ni de acuerdo, ni en desacuerdo de los encuestados que se dedican a actividades profesionales y comerciantes, criterio que se respalda con comentarios en análisis de campo como, en festividades no existen las suficientes plazas de alojamiento, domingos no existe oferta de restauración y demás acotaciones que respaldan su respuesta los encuestados.

3.3 Análisis de la variable cultura local y calidad de vida

Tabla 31

Cruce de variables entre festividades y eventos culturales que fortalecen la cultura local, reside o trabaja y rango de edad

Festividades y eventos culturales								
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
RESIDE O TRABAJA	Residencia	RANGO EDAD	Edad entre 18-30	0	1	5	10	20
			Edad entre 31-45	2	0	7	28	34
			Edad entre 46-60	0	4	14	29	53
			Edad entre 61-75	0	1	7	18	20
			Edad entre 76-90	0	0	3	1	4
			Edad entre 18-30	0	2	3	14	19
	Trabajo	RANGO EDAD	Edad entre 31-45	0	0	4	18	26
			Edad entre 46-60	0	1	6	9	13
			Edad entre 61-75	0	0	1	2	0
			Edad entre 76-90	0	0	0	0	0

En la tabla 31 se evidencia claramente que, en todos los rangos de edad sin discrepancia en si reside o trabaja en la parroquia El Sagrario afirman estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con que las festividades y eventos culturales que se desarrollan en la ciudad sí fortalecen la cultura e identidad cultural de Cuenca, eventos que han ido creciendo y manteniéndose a lo largo del tiempo. Mínimos, casi nulo es el encuestado que considera estar en total desacuerdo con esta aseveración.



Tabla 32

Cruce de variables entre festividades y eventos culturales que fortalecen la cultura local, reside o trabaja y sexo

Festividades y eventos culturales								
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
RESIDE O TRABAJA	Residencia	SEXO	Femenino	0	2	21	44	71
			Masculino	2	4	15	42	60
	Trabajo	SEXO	Femenino	0	2	6	25	38
			Masculino	0	1	8	18	20

En la tabla 32 de igual manera que en la tabla anterior se identifica un fuerte respaldo en cuestión a que los eventos y festividades tradicionales de Cuenca fortalecen su cultura, ambos géneros de los encuestados que residen y trabajan en la parroquia reafirman respondiendo estar de acuerdo y en total acuerdo.

Tabla 33

Cruce de variables entre festividades y eventos culturales fortalecen la cultura local y ocupación actual

		Festividades y eventos culturales				
OCUPACION ACTUAL		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Actividad profesional	1	4	13	37	65
	Artesanos	0	1	2	1	7
	Servicios turísticos	1	0	3	10	12
	Comercio	0	3	17	52	59
	Estudiante	0	0	1	2	8
	Ama de casa	0	0	6	14	24
	Ninguno	0	0	2	0	1
	Jubilado	0	1	6	13	13

La tabla 33 mantiene el comportamiento de los cruces de variables anteriores, dejando claro que las festividades y eventos culturales que se desarrollan en la ciudad si están fortaleciendo la cultura e identidad de la población local, encuestados de diferentes ocupaciones verifican dicha aseveración como se observa en la tabla, a la vez han mencionado ciertas festividades más representativas que se desarrollan en la parroquia, tales como: jueves de Compadres y Comadres, Corpus Cristi, Pase del Niño Viajero, entre otras.

Tabla 34

Cruce de variables entre calidad de vida, reside o trabaja y rango de edad

			Calidad de vida					
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
RESIDE O TRABAJA	Residencia	RANGO EDAD	Edad entre 18-30	1	2	12	20	1
			Edad entre 31-45	0	4	23	38	6
			Edad entre 46-60	1	6	19	70	4
			Edad entre 61-75	3	7	17	16	3
			Edad entre 76-90	2	3	0	2	1
	Trabajo	RANGO EDAD	Edad entre 18-30	1	0	12	16	9
			Edad entre 31-45	1	5	12	24	6
			Edad entre 46-60	1	3	4	17	4
			Edad entre 61-75	0	1	0	2	0
			Edad entre 76-90	0	0	0	0	0

La tabla 34 deja entrever que la mayoría de la población sin importar la edad y si reside o trabaja en la parroquia El Sagrario, inclinan su respuesta en estar de acuerdo que el desarrollo turístico en la ciudad ha ayudado a mejorar su calidad de vida, tal es el caso más notable el de las personas residentes en el rango de edad entre 45-60 años.



Tabla 35

Cruce de variables entre calidad de vida, reside o trabaja y sexo

			Calidad de vida				
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
RESIDE O TRABAJA	Residencia	SEXO Femenino	2	15	54	61	6
		Masculino	5	7	37	65	9
	Trabajo	SEXO Femenino	2	7	17	34	11
		Masculino	1	2	11	25	8

La tabla 35 demuestra un porcentaje importante de respuestas en la escala, ni de acuerdo, ni en desacuerdo por parte de ambos géneros que residen en la parroquia El Sagrario, resultado que indica un cierto grado de descontento en relación a si el turismo ha mejorado su calidad de vida, o no lo han notado como tal, sin embargo si existe gran porcentaje de encuestados que responden estar de acuerdo con que su calidad de vida se ha visto mejorada en relación al desarrollo del turismo en la ciudad. En cuanto a los encuestados que trabajan en su mayoría manifiestan estar de acuerdo con dicha aseveración, tan solo 3 opinan lo contrario.



Tabla 36
Cruce de variables entre calidad de vida y ocupación actual

		Calidad de vida				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
OCUPACIÓN ACTUAL	Actividad profesional	4	5	39	58	14
	Artesanos	1	0	6	3	1
	Servicios turísticos	0	4	4	14	4
	Comercio	1	14	45	60	11
	Estudiante	0	1	1	9	0
	Ama de casa	1	2	15	23	3
	Ninguno	0	0	2	1	0
	Jubilado	3	5	7	17	1

En la tabla 36, no todas las ocupaciones de los encuestados están directamente relacionadas con el turismo, sin embargo, todas afirman en su mayoría estar de acuerdo con que el turismo en Cuenca ha mejorado y está en constante crecimiento, el mismo que ayuda a dinamizar la economía de la ciudad y por ende mejora la calidad de vida de sus residentes.

Tabla 37

Cruce de variables entre delincuencia, reside o trabaja y rango de edad

Delincuencia a causa del turismo								
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
RESIDE O TRABAJA	Residencia	RANGO EDAD	Edad entre 18-30	10	11	7	6	2
			Edad entre 31-45	26	19	15	5	5
			Edad entre 46-60	36	30	23	6	5
			Edad entre 61-75	9	12	15	7	3
			Edad entre 76-90	1	1	2	2	2
	Trabajo	RANGO EDAD	Edad entre 18-30	11	9	8	7	3
			Edad entre 31-45	26	12	6	3	1
			Edad entre 46-60	13	6	6	2	2
			Edad entre 61-75	0	3	0	0	0
			Edad entre 76-90	0	0	0	0	0

En la tabla 37 se observa que la mayoría de los encuestados que residen en la parroquia El Sagrario, con un rango de edad de 31 a 60 años, concuerdan que la actividad turística no es causante de la delincuencia en la ciudad, ya que 36 encuestados están totalmente en desacuerdo y 30 en desacuerdo, mientras que la mayoría de los encuestados que trabajan en dicha parroquia con un rango de edad de 18 a 60 años, también afirman que el turismo es una actividad segura, por lo que se supone que el turismo no ha generado delincuencia en la parroquia, siendo una actividad que he generado seguridad en la ciudadanía.



Tabla 38

Cruce de variables entre delincuencia, reside o trabaja y sexo

Delincuencia a causa del turismo								
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
RESIDE O TRABAJA	Residencia	SEXO	Femenino	43	39	34	13	8
			Masculino	39	34	28	13	9
	Trabajo	SEXO	Femenino	29	15	13	10	4
			Masculino	21	15	7	2	2

En la tabla 38 se puede observar que la mayoría de los encuestados que residen y que trabajan en la parroquia El Sagrario, tanto de sexo masculino como femenino, afirman que el turismo no ha generado delincuencia en la ciudad, ya que se puede observar que en su mayoría concuerdan con esta aseveración, también se puede evidenciar que muchos encuestados, tienen poco interés o conocimiento sobre este tema, ya que, han respondido que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 39

Cruce de variables entre delincuencia y ocupación actual

Delincuencia a causa del turismo						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
OCUPACIÓN ACTUAL	Actividad profesional	48	39	16	11	6
	Artesanos	1	1	6	0	3
	Servicios turísticos	8	8	6	3	1
	Comercio	36	35	34	14	12
	Estudiante	3	4	3	0	1
	Ama de casa	23	8	9	3	0
	Ninguno	3	0	0	0	0
	Jubilado	10	8	8	7	0

En la tabla 39 se puede observar que la mayoría de los encuestados coinciden que la actividad turística no ha generado delincuencia en la parroquia El Sagrario, ya que, según su ocupación actual, 48 y 39 encuestados que se dedican a una actividad profesional, están en total desacuerdo y en desacuerdo respectivamente, mientras que 36 comerciantes están en total desacuerdo y 35 en desacuerdo con que el turismo no ha generado delincuencia, también se expone que el resto de ocupaciones coinciden con dicha aseveración, este dato es importante ya que se supone que el turismo ha creado cierta seguridad como actividad económica, de acuerdo a las percepciones de estos actores.

Tabla 40

Cruce de variables entre tráfico vehicular, reside o trabaja y rango de edad

Tráfico vehicular a causa del turismo								
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
RESIDE O TRABAJA	Residencia	RANGO EDAD	Edad entre 18-30	11	2	6	12	5
			Edad entre 31-45	11	13	22	16	9
			Edad entre 46-60	15	17	39	21	8
			Edad entre 61-75	6	11	20	7	2
			Edad entre 76-90	2	0	3	1	2
	Trabajo	RANGO EDAD	Edad entre 18-30	7	9	14	7	1
			Edad entre 31-45	8	15	12	12	1
			Edad entre 46-60	5	8	9	5	2
			Edad entre 61-75	0	2	1	0	0
			Edad entre 76-90	0	0	0	0	0

En la tabla 30 se puede observar que en la mayoría de los encuestados que residen en la parroquia El Sagrario hay desinterés o falta de conocimiento sobre si el turismo ha generado alto tráfico vehicular, ya que 39 encuestados, no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre dicha aseveración, así mismo, se puede observar que en los encuestados que trabajan en dicha parroquia, existe cierta inclinación sobre que el turismo no es causante de alto tráfico vehicular, esto supone que existe una opinión dividida en cuanto a que el turismo es causante de tráfico vehicular.

Tabla 41

Cruce de variables entre tráfico vehicular, reside o trabaja y sexo

Tráfico vehicular a causa del turismo								
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
RESIDE O TRABAJA	Residencia	SEXO	Femenino	25	27	44	29	13
			Masculino	20	16	46	28	13
	Trabajo	SEXO	Femenino	11	21	22	14	3
			Masculino	9	13	14	10	1

En la tabla 41 se puede observar que en la mayoría de los encuestados tanto de sexo femenino como masculino hay desinterés o falta de información sobre que el turismo es causante de alto tráfico vehicular, ya que 46 residentes y 22 trabajadores, no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre esta aseveración.

Tabla 42

Cruce de variables entre tráfico vehicular y ocupación actual

Tráfico vehicular a causa del turismo						
OCUPACION ACTUAL		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Actividad profesional	15	22	38	31	14
	Artesanos	1	1	6	2	1
	Servicios turísticos	5	8	6	6	1
	Comercio	24	33	39	26	9
	Estudiante	4	0	3	3	1
	Ama de casa	8	11	16	6	3
	Ninguno	2	0	1	0	0
	Jubilado	6	2	17	7	1

En tabla 42 se puede evidenciar según el cruce de variables entre tráfico vehicular y ocupación actual, que existe un gran desinterés o falta de conociendo sobre el tema por parte de los encuestados, ya que podemos observar cifras significativas como 39 comerciantes que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y 38 profesionales con la misma respuesta, además se puede apreciar que el resto de ocupaciones también se inclinan sobre dicha respuesta, aunque en menores cantidades.

Tabla 43

Cruce de variables entre contaminación auditiva, residencia o trabajo y rango de edad

Contaminación auditiva a causa del turismo								
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
RESIDE O TRABAJA	Residencia	RANGO EDAD	Edad entre 18-30	9	3	12	8	4
			Edad entre 31-45	5	19	26	13	8
			Edad entre 46-60	9	20	47	18	6
			Edad entre 61-75	9	9	17	9	2
			Edad entre 76-90	3	2	2	1	0
	Trabajo	RANGO EDAD	Edad entre 18-30	11	6	12	5	4
			Edad entre 31-45	14	12	11	9	2
			Edad entre 46-60	8	5	9	4	3
			Edad entre 61-75	0	1	2	0	0
			Edad entre 76-90	0	0	0	0	0

En la tabla 43 se puede exponer que al igual que en la tabla anterior existe falta de interés o falta de conocimiento sobre la contaminación auditiva en la parroquia El Sagrario, ya que las cifras más altas pertenecen a que no están ni de acuerdo, ni



en desacuerdo, además se puede hacer esta aserción porque no hay respuestas significativas que pertenezcan a que están totalmente de acuerdo o totalmente en desacuerdo dejando entrever que es un tema de poca relevancia para la ciudadanía.

Tabla 44

Cruce de variables entre contaminación auditiva, reside o trabaja y sexo

Contaminación auditiva a causa del turismo								
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
RESIDE O TRABAJA	Residencia	SEXO	Femenino	19	30	53	26	10
			Masculino	16	23	51	23	10
	Trabajo	SEXO	Femenino	22	15	15	13	6
			Masculino	11	9	19	5	3

En la tabla 44 se expone, según residentes de la parroquia El Sagrario, que hay desinterés o falta de conocimiento, ya que 53 encuestadas responden que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre la contaminación auditiva en la ciudad a causa del turismo, de igual manera 51 encuestados concuerdan con dicha respuesta, además según las personas de género femenino que trabajan en el centro histórico, afirman que el turismo no es causante de contaminación auditiva, mientras que los encuestados de género masculino en gran porción no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con dicha aseveración.

Tabla 45

Cruce de variables entre deterioro del medio ambiente, reside o trabaja y rango de edad

Contaminación ambiental a causa del turismo								
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
RESIDE O TRABAJA	Residencia	RANGO EDAD	Edad entre 18-30	11	7	14	4	1
			Edad entre 31-45	18	18	25	9	1
			Edad entre 46-60	22	34	31	11	2
			Edad entre 61-75	8	16	15	5	1
			Edad entre 76-90	3	4	1	0	0
	Trabajo	RANGO EDAD	Edad entre 18-30	12	9	15	1	1
			Edad entre 31-45	15	13	14	5	1
			Edad entre 46-60	8	10	6	4	1
			Edad entre 61-75	0	2	1	0	0
			Edad entre 76-90	0	0	0	0	0

En la tabla 45 se puede observar que según los residentes existe una gran parte de encuestados en un rango de edad de 18-60 años, que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la aserción de que el turismo es causante del deterioro del medio ambiente, pero también se puede observar que muchos encuestados afirman que el turismo no es causante de este problema, además se puede notar que según los encuestados que trabajan en la parroquia El Sagrario, hay cierta dispersión entre sus respuestas. Cabe mencionar que según la mayoría de los encuestados el turismo es una actividad que no tiene mayor impacto ambiental en los lugares que se la práctica, siempre y cuando se la realice con responsabilidad.



Tabla 46

Cruce de variables entre deterioro del medioambiente, reside o trabaja y sexo

			Contaminación ambiental a causa del turismo				
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
RESIDE O TRABAJA	Residencia	SEXO Femenino	35	44	46	12	1
		Masculino	27	35	40	17	4
	Trabajo	SEXO Femenino	23	18	21	8	1
		Masculino	12	16	15	2	2

En la tabla 46, se expone que los encuestados residentes de la parroquia El Sagrario, de sexo femenino y masculino coinciden con su respuesta, en la cual se observa poco interés o desconocimiento hacia el problema medioambiental en la ciudad, mientras que en los encuestados que trabajan en el centro histórico el sexo femenino y masculino acotan en gran parte, que el turismo no es causante del deterioro del medioambiente.



Tabla 47

Cruce de variables entre deterioro del medioambiente y ocupación actual

Contaminación ambiental a causa del turismo						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
OCUPACION ACTUAL	Actividad profesional	24	35	44	15	2
	Artesanos	2	5	2	2	0
	Servicios turísticos	9	11	3	2	1
	Comercio	37	36	43	12	3
	Estudiante	4	0	6	0	1
	Ama de casa	11	19	10	3	1
	Ninguno	2	0	1	0	0
	Jubilado	7	7	13	5	0

En la tabla 47 en el cruce de variables entre ocupación actual y el deterioro del medioambiente, se puede observar una notable inclinación sobre que el turismo no es causante del deterioro del medioambiente, pero es destacable mencionar que en gran porción que los encuestados profesionales y los comerciantes no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

3.3 Análisis de la variable gestión pública y participación ciudadana

Tabla 48

Cruce de variables entre calidad de los servicios públicos, reside o trabaja y rango de edad

			Calidad servicios públicos					
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
RESIDE O TRABAJA	Residencia	RANGO EDAD	Edad entre 18-30	1	1	9	12	13
			Edad entre 31-45	3	0	13	17	38
			Edad entre 46-60	2	5	12	28	53
			Edad entre 61-75	0	1	4	12	29
			Edad entre 76-90	0	0	3	0	5
			Edad entre 18-30	0	1	7	10	20
	Trabajo	RANGO EDAD	Edad entre 31-45	3	3	6	12	24
			Edad entre 46-60	2	3	2	11	11
			Edad entre 61-75	0	0	0	1	2
			Edad entre 76-90	0	0	0	0	0

En la tabla 48, según los encuestados residentes de la parroquia El Sagrario, se expone claramente una marcada inclinación en todos los rangos de edad, que la calidad de los servicios públicos es la adecuada en la ciudad, de la misma forma las personas que trabajan, en todos los rangos de edad también afirman que los servicios públicos son los apropiados.

Tabla 49

Cruce de variables entre calidad de los servicios públicos, reside o trabaja y sexo

			Calidad servicios públicos					
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
RESIDE O TRABAJA	Residencia	SEXO	Femenino	3	4	21	39	71
			Masculino	3	3	20	30	67
	Trabajo	SEXO	Femenino	3	4	7	20	37
			Masculino	2	3	8	14	20

En la tabla 49 se puede evidenciar claramente una notable tendencia por parte de los encuestados residentes y trabajadores, de ambos sexos que afirman que los servicios públicos en la ciudad son los apropiados, según los encuestados, Cuenca es una de las mejores ciudades del Ecuador en lo que respecta a servicios públicos.

Tabla 50

Cruce de variables entre calidad de servicios públicos y ocupación actual

		Calidad servicios públicos				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
OCUPACION ACTUAL	Actividad profesional	6	3	22	33	56
	Artesanos	0	1	3	4	3
	Servicios turísticos	1	0	4	5	16
	Comercio	2	8	12	44	65
	Estudiante	1	1	3	2	4
	Ama de casa	1	0	4	9	30
	Ninguno	0	0	1	0	2
	Jubilado	0	1	7	6	19

En la tabla 50 se mantiene el comportamiento de los cruces de variables anteriores en relación a la calidad de los servicios públicos en la ciudad, en donde se evidencia que todas las ocupaciones de los encuestados opinan a favor del correcto funcionamiento de los mismos, cabe mencionar que los encuestados afirman que el turismo se desarrolla plenamente en la ciudad por la calidad de dichos servicios que facilitan la permanencia de los visitantes.

Tabla 51

Cruce de variables entre participación ciudadana, reside o trabaja y rango de edad

			Participación ciudadana					
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
RESIDE O TRABAJA	Residencia	RANGO EDAD	Edad entre 18-30	16	15	4	1	0
		Edad entre 31-45	42	25	2	1	1	
		Edad entre 46-60	59	28	8	0	5	
		Edad entre 61-75	25	12	8	0	1	
		Edad entre 76-90	6	1	1	0	0	
	Trabajo	RANGO EDAD	Edad entre 18-30	22	6	6	3	1
			Edad entre 31-45	30	16	2	0	0
			Edad entre 46-60	21	5	3	0	0
			Edad entre 61-75	1	1	1	0	0
			Edad entre 76-90	0	0	0	0	0

En la tabla 51, la mayoría de los encuestados que residen y trabajan en la parroquia El Sagrario, pertenecientes a todos los rangos de edad indicados, se inclina notablemente por la aserción de que no hay participación ciudadana con respecto a la toma de decisiones en cuanto al desarrollo del turismo en la ciudad, según los



encuestados la falta de participación por parte de los habitantes, ha llevado a que el turismo no tenga dinamismo por la falta de estrategias que permitan su desarrollo.

Tabla 52

Cruce de variables entre participación ciudadana, reside o trabaja y sexo

			Participación ciudadana				
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
RESIDE O TRABAJA	Residencia	SEXO Femenino	79	43	10	2	4
		Masculino	69	38	13	0	3
	Trabajo	SEXO Femenino	53	11	3	3	1
		Masculino	21	17	9	0	0

En la tabla 52, se puede observar que los residentes del centro histórico, del sexo femenino y masculino coinciden con la manifestación de que no existe participación ciudadana con respecto a la toma de decisiones en cuanto al desarrollo del turismo en la ciudad, de igual manera los encuestados que trabajan en dicho sector y de ambos sexos manifiestan lo mismo.



Tabla 53

Cruce de variables entre participación ciudadana y ocupación actual

Participación ciudadana						
OCUPACION ACTUAL		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Actividad profesional	71	32	12	1	4
	Artesanos	6	4	1	0	0
	Servicios turísticos	14	6	4	1	1
	Comercio	86	31	11	1	2
	Estudiante	5	4	1	1	0
	Ama de casa	21	21	1	1	0
	Ninguno	3	0	0	0	0
	Jubilado	16	11	5	0	1

La tabla 53 demuestra una gran coincidencia en todas las ocupaciones de los encuestados al coincidir con la afirmación de que el sector público no involucra a los habitantes en la toma de decisiones relacionadas al turismo, esto ha creado descontento por parte de la ciudadanía al no verse vinculados en dicha actividad.

Tabla 54

Cruce de variables entre estrategias para evitar estacionalidad, reside o trabaja y sexo

Estrategias para disminuir estacionalidad turística							
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
RESIDE O TRABAJA	Residencia	SEXO Femenino	27	31	41	25	14
		Masculino	32	22	28	30	11
	Trabajo	SEXO Femenino	19	19	23	4	6
		Masculino	6	16	11	8	6

En la tabla 54 según los residentes y trabajadores de sexo femenino tienen poco interés o desconocimiento sobre si el sector público busca desarrollar distintas formas o alternativas para disminuir la estacionalidad, ya que los datos son parejos en todas sus respuestas; mientras que el sexo masculino tanto residentes como trabajadores coinciden con que no se han generado estrategias que busquen generar una mayor oferta turística para la ciudad.

Tabla 55

Cruce de variables entre estrategias para evitar estacionalidad y ocupación actual

Estrategias para disminuir estacionalidad turística						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
OCUPACION ACTUAL	Actividad profesional	22	24	33	25	16
	Artesanos	1	1	8	1	0
	Servicios turísticos	7	7	3	6	3
	Comercio	24	36	42	19	10
	Estudiante	2	2	3	3	1
	Ama de casa	13	12	9	5	5
	Ninguno	1	0	0	0	2
	Jubilado	14	6	5	8	0

La tabla 55 revela una gran dispersión en las respuestas de los encuestados, en todas las ocupaciones no se pueden señalar datos representativos, lo que demuestra una falta de interés por parte de los encuestados en esta categoría o tal vez desconocimiento del tema que no está ligado a su ocupación.

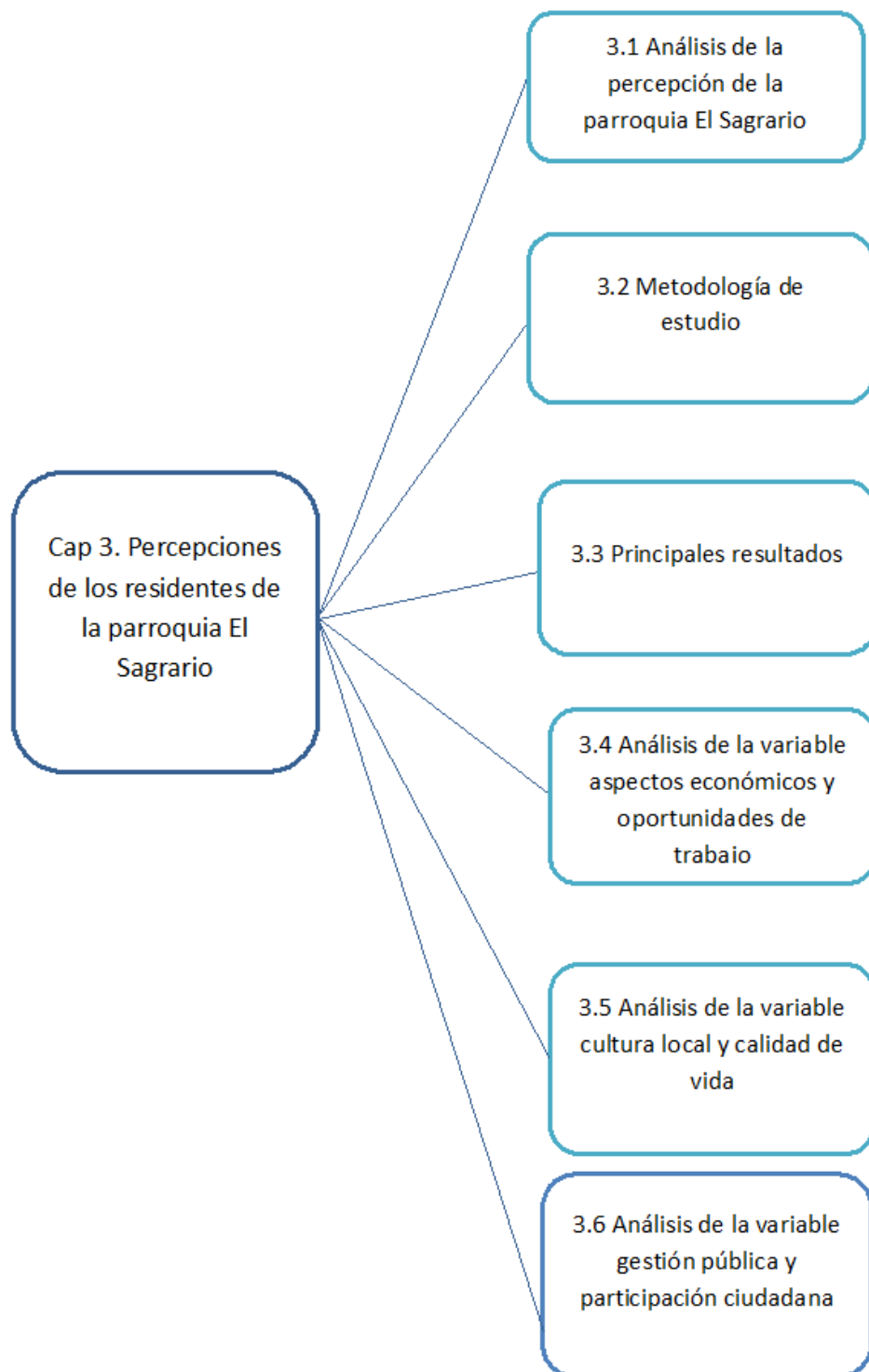


Ilustración 21. Mapa conceptual resumen capítulo 3



CONCLUSIONES

Actualmente, la actividad turística en la ciudad de Cuenca refleja fragilidad, ya que no existe una considerable afluencia de turistas durante todo el año, esto se debe especialmente por la falta de estrategias que ayuden a evitar la estacionalidad. Por otro lado, se evidencia que la oferta de productos y servicios turísticos no es muy variada, a pesar de que hay flujos altos en festividades puntuales, aún es necesario mejorar.

Mediante el desarrollo de este trabajo, se pudo evidenciar que sí existen oportunidades de trabajo en el sector turístico, siendo ésta una percepción favorable, sin embargo, esta oferta laboral se ve contrarrestada por una inestabilidad, pues varios factores como: una alta rotación del personal, salarios mínimos o muy bajos, horarios de trabajo extensos o pesados, han generado cierto grado de incertidumbre.

Es importante agregar que la mayoría de los empleados que atienden centros turísticos de la parroquia El Sagrario especialmente hoteles, son extranjeros, en su mayoría de nacionalidad venezolana, ya que su contratación se da por la flexibilidad laboral que estas personas pueden ofrecer a los empleadores, dejando así sin plazas de trabajo a los residentes, que en muchos casos cuentan con títulos de tercer nivel, creando de esta manera inestabilidad e inseguridad laboral.

Es necesario que la entidad competente de la actividad turística en la ciudad (Fundación de Turismo para Cuenca) se enfoque en ayudar e impulsar a los microempresarios, facilitando la apertura de nuevos proyectos y no solo basarse en la promoción, pues es importante que tanto promoción como ejecución de proyectos y formación de los actores turísticos vayan de la mano para un correcto funcionamiento del turismo en la ciudad.

Un gran porcentaje de residentes y trabajadores que laboran en la parroquia El Sagrario, tienen poco interés o falta de conocimiento sobre la actividad turística en la ciudad, ya que muchos encuestados al momento de dar sus respuestas desconocían muchos temas respecto al turismo o no les interesaba dicha actividad.



En total concordancia, todos los encuestados afirman que las festividades y eventos tradicionales con gran acogida como el Pase del Niño Viajero, Jueves de Compadres y Comadres, Corpus Cristi se han mantenido a lo largo del tiempo y además han fortalecido totalmente la cultura e identidad local de Cuenca.

No se debe confundir que el turismo es causante del deterioro del medioambiente en la ciudad, ya que no ha generado ningún impacto negativo a causa del tráfico vehicular, contaminación auditiva o ambiental, más bien se ha visto reflejado que los turistas han promovido cierto grado de educación ambiental.

El costo de vida en la ciudad ha incrementado, esto se debe, según algunos criterios, a la afluencia de residentes americanos en la ciudad, o también se expone que va en relación de la dinámica económica de la ciudad.

Es urgente que la entidad competente considere el punto de vista de los residentes y promueva una mayor participación ciudadana para que se brinde un mejor servicio y de esta manera los ciudadanos se sientan involucrados en los procesos relacionados con la actividad turística.

Cuenca posee calidad en sus servicios públicos, lo que genera mayor afluencia de turistas y una mejor calidad de vida para sus habitantes.



REFERENCIAS

- Poli Sperb, M., & Torres Bernier, E. J. (2013). *PERCEPCIÓN DE RESIDENTES SOBRE EL DESARROLLO*. Recuperado de <https://aecit.org/jornal/index.php/AECIT/article/view/159/139>
- Abarca Zuquinaula, M. A. (2014). *Propuesta de un modelo alternativo de funcionamiento de sistema turístico*. Recuperado de repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2224/1/Sistema%20Turistico.pdf
- Abril, F. (4 de Febrero de 2019). Percepción del desarrollo del turismo: caso residentes de la parroquia urbana El Sagrario de la ciudad de Cuenca, Ecuador. (D. Jara, Entrevistador)
- Aguirre, J. (1 de febrero de 2019). Percepción del desarrollo del turismo: caso residentes de la parroquia urbana El Sagrario de la ciudad de Cuenca, Ecuador. (D. Jara, Entrevistador)
- Aguirre, R. (4 de Febrero de 2019). Percepción del desarrollo del turismo: caso residentes de la parroquia urbana El Sagrario de la ciudad de Cuenca, Ecuador. (D. Jara, Entrevistador)
- Amer Fernandez, J. (2009). *Los debates sobre la percepcion social del turismo en las Islas Baleares*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3126861.pdf>
- Amer Fernández, J. (2009). *Los debates sobre la percepción social del turismo en las Islas Baleares*. Recuperado de <file:///C:/Users/Paul/Downloads/Dialnet-LosDebatesSobreLaPercepcionSocialDelTurismoEnLasIs-3126861.pdf>
- Arias Castilla, C. A. (2006). *Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4907017.pdf>
- Boullon, R. (1997). *Planificación del espacio turístico*. Trillas.
- Brida, J. G., Riaño, E., & Aguirre Zapata, S. (2012). *PERCEPCIONES DE LOS RESIDENTES ACERCA DE LOS IMPACTOS DEL TURISMO*. Recuperado de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/153311/135191>



- Cacciutto, M., Corbo, Y., Cruz, G., Roldan, N., Castellucci, D., & Barbini, B. (2003). *Percepciones de los residentes en los destinos turísticos*. Recuperado de nulan.mdp.edu.ar/2001/1/2001.pdf
- Cárdenas, D. (01 de Febrero de 2019). Percepción del desarrollo del turismo: caso residentes de la parroquia urbana El Sagrario de la ciudad de Cuenca, Ecuador. (D. Jara, Entrevistador)
- Cardona, J. R. (Abril de 2012). *Actitudes de los residentes hacia el turismo en destinos turísticos consolidados, caso Ibiza*. Recuperado de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/104266/tjrc1de1.pdf?sequence=1>
- Castellucci, D., Cruz, G., & Barbini, B. (2016). *PERCEPCIÓN DE LOS RESIDENTES SOBRE LOS IMPACTOS DEL TURISMO. EL CASO DE MAR DEL PLATA (ARGENTINA)*. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/2521/1/castellucci.etal.2016.pdf>
- Cedillo, D. (1 de Febrero de 2019). Percepción del desarrollo del turismo: caso residentes de la parroquia urbana El Sagrario de la ciudad de Cuenca, Ecuador. (D. Jara, Entrevistador)
- CENTROSUR. (2017). *CENTROSUR*. Recuperado de <http://www.centrosur.gob.ec/>
- Conti, A., & Cravero Igarza, S. (2010). *Patrimonio, comunidad local y turismo. la necesidad de la planificación para el desarrollo sostenible*. Recuperado de sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/15769/Documento_completo.pdf?...1
- EMOV EP. (2014). *EMOV EP*. Recuperado de <http://www.emov.gob.ec/?q=content/%E2%80%9Ctax%C3%ADmetro-valor-justo-carrera-segura%E2%80%9D>
- ETAPA EP. (2017). *ETAPA EP*. Recuperado de <https://www.etapa.net.ec/Principal/Telefon%C3%ADa/Telefon%C3%ADa-p%C3%ABlica>
- Freire Chaglla, S., & Espinoza Figueroa, F. E. (2017). *CARACTERÍSTICAS Y EVOLUCIÓN DE LA OFERTA DE ALOJAMIENTO DE AIRBNB EN UNA CIUDAD PATRIMONIO CULTURAL DE LA HUMANIDAD. CASO CUENCA (ECUADOR)*. Recuperado de <file:///C:/Users/Paul/Downloads/347-13-570-1-10-20171227.pdf>



- GIER. (Enero de 2018). *Estudio de la demanda y oferta turística de la ciudad de Cuenca*. Recuperado el 26 de octubre de 2018, de <http://www.cuencaecuador.com.ec/sites/default/files/Bolet%C3%ADn%20Demanda%20y%20oferta%20cuarto%20trimestre%202017.pdf>
- Gutierrez Fajardo, S. F., & Ledesma Rea, J. F. (Marzo de 2016). *PLAN DE MARKETING TURISTICO DEL CANTÓN CUENCA 2016 - 2017*. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/handle/123456789/24403>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México : Interamericana Editores .
- Huertas, F. O. (2015). *La articulación de políticas públicas de turismo, el desarrollo de la actividad y su correlación con el PBG en Ushuaia, Provincia de*. Recuperado de https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/187/TM_2015_huertas_005.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ICOMOS. (1999). *Carta Internacional sobre turismo cultural*. Recuperado de La gestión del turismo en los sitios con patrimonio significativo (México): https://www.icomos.org/charters/tourism_sp.pdf
- ICOMOS. (1999). *CARTA INTERNACIONAL SOBRE TURISMO CULTURAL*. Recuperado de https://www.icomos.org/charters/tourism_sp.pdf
- Janoschka, M., & Sequera, J. (2014). *Procesos de gentrificación y desplazamiento en América Latina*. Recuperado de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjP-bfW-s7iAhWNjlkKHZ8PCRAQFjAAegQIBhAC&url=http%3A%2F%2Fcontested-cities.net%2Fwp-content%2Fuploads%2F2014%2F07%2F2014CC_Janoschka_Sequera_Deplazamiento_AL.pdf&usg=
- Jaume, C. (2014). Turismo y Residente. *Turismo n-d*, 1.
- Machuca, C. (4 de Febrero de 2019). Percepción del desarrollo del turismo: caso residentes de la parroquia urbana El Sagrario de la ciudad de Cuenca, Ecuador. (D. Jara, Entrevistador)
- Milio, I., & Cabo, M. (2000). *Comercialización de productos y servicios turísticos*. Madrid: Paraninfo.



- Ministerio de Turismo. (04 de enero de 2018). *MINISTERIO DE TURISMO*. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/arribo-de-turistas-a-ecuador-crecio-en-14-en-2017/>
- Mintur. (2018). *Catastro establecimientos de alojamiento cantón Cuenca*.
- MINTUR. (2018). *Inventario de Atractivos Turísticos de Cuenca*.
- Molina, S., & Rodriguez, S. (1997). *Sistema turístico*. Trillas.
- Monterrubio, J. C., & Mendoza, M. M. (2011). *TURISMO Y CAMBIOS SOCIALES*. Recuperado de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/147291/131331>
- Murphy, P. (1985). *tourism: a community approach*. New York: Routledge.
- Neisser. (2016). *La percepción*. Recuperado de <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
- Organización Mundial del Turismo . (2008). *ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO*. Recuperado de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Ortiz, P. (4 de Febrero de 2019). Percepción del desarrollo del turismo: caso residentes de la parroquia urbana El Sagrario de la ciudad de Cuenca, Ecuador. (D. Jara, Entrevistador)
- Oviedo, G. L. (18 de Agosto de 2004). *LA DEFINICIÓN DEL CONCEPTO DE PERCEPCIÓN EN PSICOLOGÍA CON BASE EN LA TEORÍA GESTALT*. Recuperado de <https://doi.org/10.7440/res18.2004.08>
- Pearce, D. (1991). *Desarrollo turístico. su planificación y ubicación geográficas*. México: Trillas.
- Quezada, J. (4 de Febrero de 2019). Percepción del desarrollo del turismo: caso residentes de la parroquia urbana El Sagrario de la ciudad de Cuenca, Ecuador. (D. Jara, Entrevistador)
- Rodriguez Rodriguez , V. (1999). *TURISMO Y MIGRACION DE JUBILADOS: UNA RELACION NECESARIA*. Recuperado de http://digital.csic.es/bitstream/10261/46082/1/54_RODRIGUEZ_TURISMO_MIGRACION_1999.pdf
- Royo Vela, M., & Ruiz Molina, M. (2009). *Cuadernos de Turismo*. Recuperado de revistas.um.es/turismo/article/viewFile/70111/67581



- SENPLADES. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo*. Recuperado de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Serrano López, A. L., Freire Chaglla, S. A., Sanmartín Lopez , I., & Espinoza Figueroa, F. E. (11 de Diciembre de 2018). *Recesión en la ocupación hotelera a partir de tres acontecimientos: terremoto, cierre de aeropuerto, construcción de tranvía. Caso Cuenca (Ecuador)*. Recuperado de <https://doi.org/10.6018/turismo.42.21>
- Serrano, C. (1 de Febrero de 2019). Percepción del desarrollo del turismo: caso residentes de la parroquia urbana El Sagrario de la ciudad de Cuenca, Ecuador. (D. Jara, Entrevistador)
- Serrano, Serrano Lopez , A. L., Freire Chaglla, S. A., Espinoza Figueroa, F. E., Andrade Tenesaca , D. S., & Villafuerte Pucha, M. E. (2018). *Modeling of tourist profiles with decision trees in a world heritage city: the case of Cuenca (Ecuador)*. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/31041>
- Socatelli, M. (2014). *Sistema turístico*. Recuperado de <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-07/semana2/LS2.1.pdf>
- Solano, C., Montalvo, C., Hernández, A., Ibarra, Y., & Martínez, C. (2016). *Tipos de percepción*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/cecy8505/4-6-tipos-de-percepcin>
- turismo, O. m. (2008). *ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO*. Recuperado de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- UNWTO. (2008). Recuperado el 26 de noviembre de 2018, de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419043>
- Vargas Melgarejo, L. M. (1994). *Sobre el concepto de Percepcion* . Recuperado de <https://alteridades.izt.uam.mx/index.php/Alte/article/view/588/586>
- Varisco, C. (2008). *Desarrollo turistico y Desarrollo local: La competitividad de los destinos turisticos de sol y playa*. Recuperado de nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf
- Varisco, C. (2013). *Sistema turístico. subsistemas, dimensiones y conceptos transdisciplinarios*. Recuperado de



https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=2ahUKEwj6zL_7587iAhWyo1kKHQFFCpAQFjABegQIARAC&url=http%3A%2F%2Fnulan.mdp.edu.ar%2F2208%2F1%2Fvarisco.2013.pdf&usg=AOvVaw2GHFBwqBv2ZhrxCOMgxSud

Yuctor, M., & Espinoza Figueroa, F. (noviembre de 2018). *Dinámica empresarial en los campos turísticos y de alojamiento hacia la contratación masiva de inmigrantes venezolanos y las percepciones generales de este tipo de empresas: un estudio en el área de "La Mariscal"*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/333385453_Business_dynamics_in_touristic_and_accommodation_fields_towards_the_massive_hiring_of_Venezuelan_immigrants_and_the_general_perceptions_of_these_types_of_companies_a_study_in_La_Mariscal_area.



ANEXOS

Anexo 1 Encuesta

Percepción del desarrollo del turismo: caso residentes de la parroquia El Sagrario de la ciudad de Cuenca, Ecuador

ID Encuestador

Poner las iniciales del encuestador

Fecha y hora

yyyy-mm-dd

hh:mm

Localización

latitud (x,y °)

longitud (x,y °)

altitud (m)

precisión (m)



Fotografía del encuestado

Haga clic aquí para subir el archivo. (<5MB)

Edad

Sexo

☐ Femenino

☐ Masculino

☐ Otro



Estado civil

- ☐ Soltero/a
- ☐ Casado/a
- ☐ Viudo/a
- ☐ Divorciado/a
- ☐ Unión libre

Lugar de nacimiento

Formación

- ☐ Primaria
- ☐ Secundaria
- ☐ Universidad
- ☐ Cuarto nivel
- ☐ Ninguno
- ☐ Otro

Ocupación actual

¿Respecto a su situación de habitabilidad en torno a la Parroquia El Sagrario usted tiene como fin?

- ☐ Residencia
- ☐ Trabajo

A que se dedica en su lugar de trabajo en la Parroquia El Sagrario

¿Cuántos años de funcionamiento tiene el local/institución en donde usted labora?

Cuánto tiempo reside en el centro histórico

Oferta de trabajo y aspectos económicos

Totalmente
en
desacuerdo

En
desacuerdo

Ni de
acuerdo, ni
en
desacuerdo

De acuerdo

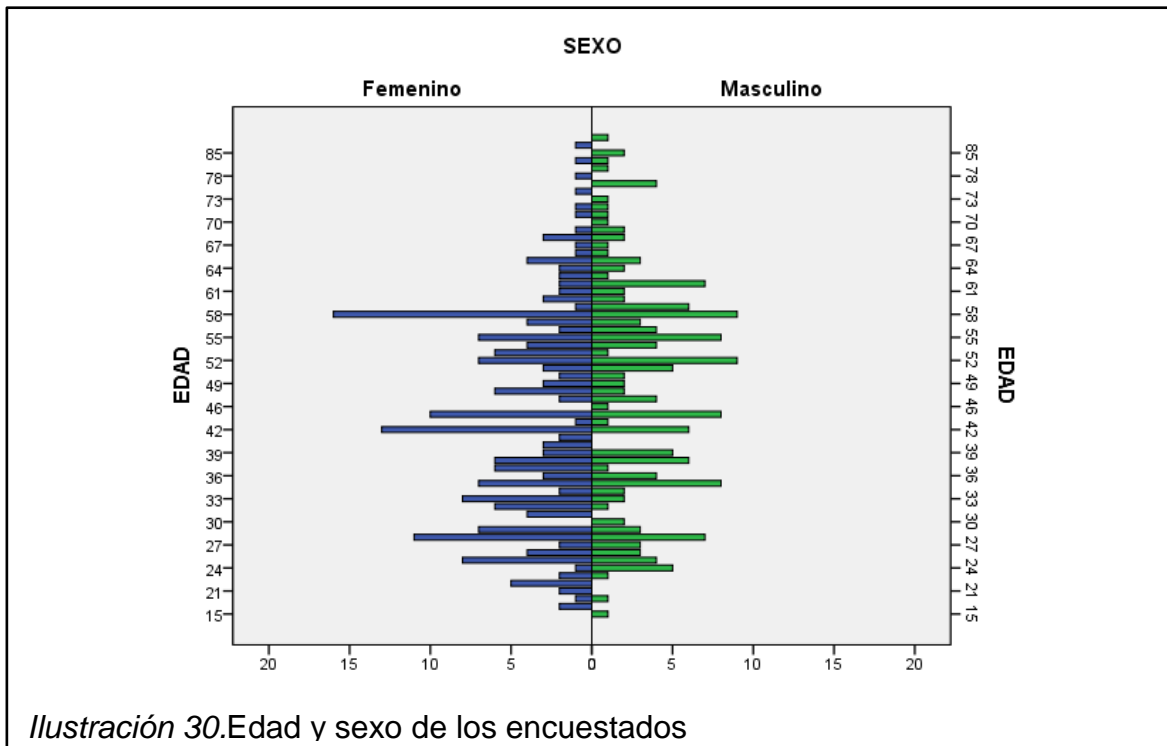
Totalmente
de acuerdo

¿Usted cree que la actividad turística en la parroquia el Sagrario ha generado oportunidades de trabajo?

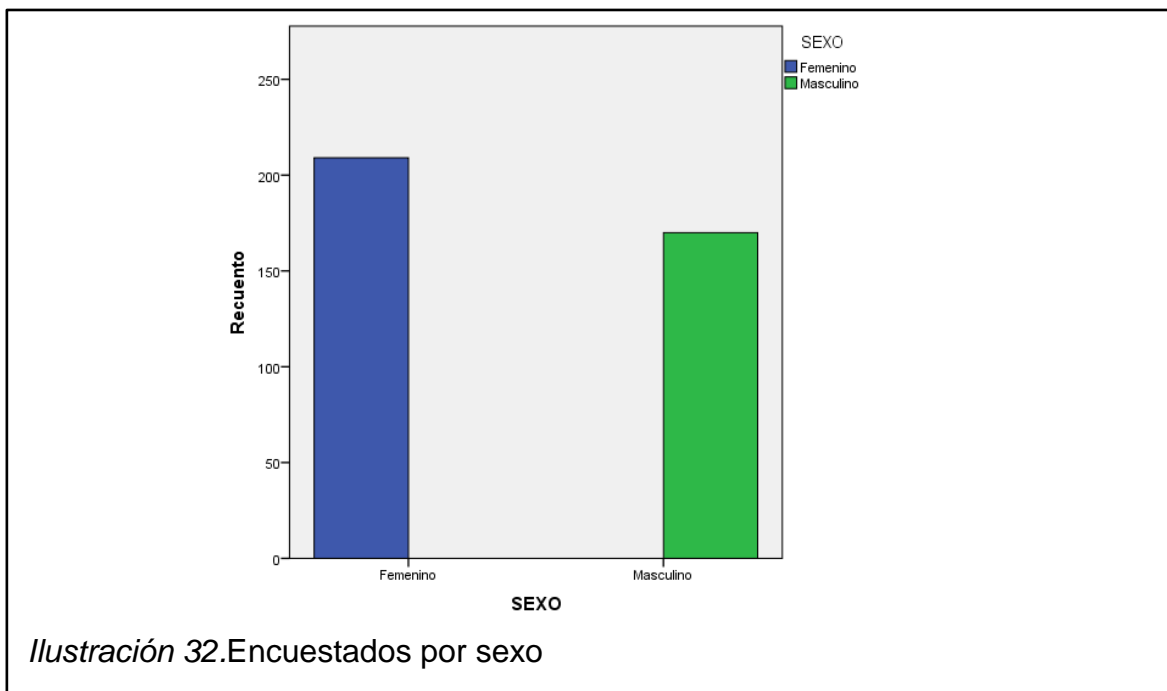
☐☐☐☐☐

¿Usted cree que existe seguridad laboral en el sector turístico?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Usted cree que los recursos generados por el turismo se re-invierten en la ciudad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Usted cree que el turismo aumenta el costo de vida de la población local de la parroquia El Sagrario?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Usted cree que la oferta de productos (atractivos turísticos) y servicios (hoteles, restaurantes, etc.) es adecuada para la Parroquia de El Sagrario?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cultural local y calidad de vida	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
¿Usted cree que las festividades y eventos culturales en la parroquia El Sagrario fortalecen la cultural local e identidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Usted cree que el turismo ha mejorado la calidad de vida de los residentes de la parroquia el Sagrario?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Usted cree que en la Parroquia El Sagrario existe delincuencia (robos, violencia personal, vandalismo, consumo de drogas, etc) a causa del turismo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Usted cree que existe alto tráfico vehicular en la Parroquia El Sagrario a causa del turismo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Usted cree que el desarrollo del turismo en la parroquia El Sagrario genera contaminación auditiva?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Usted cree que el turismo de la parroquia El Sagrario es un causante del deterioro del medioambiente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión pública y participación ciudadana	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
¿Usted cree existe calidad en los servicios públicos de la parroquia El Sagrario?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Usted se ha visto involucrado en procesos de participación ciudadana respecto a la toma de decisiones en cuanto al desarrollo del turismo de la ciudad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Usted cree que el sector público busca desarrollar distintas estrategias para disminuir la estacionalidad (es decir turistas solo en noviembre)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

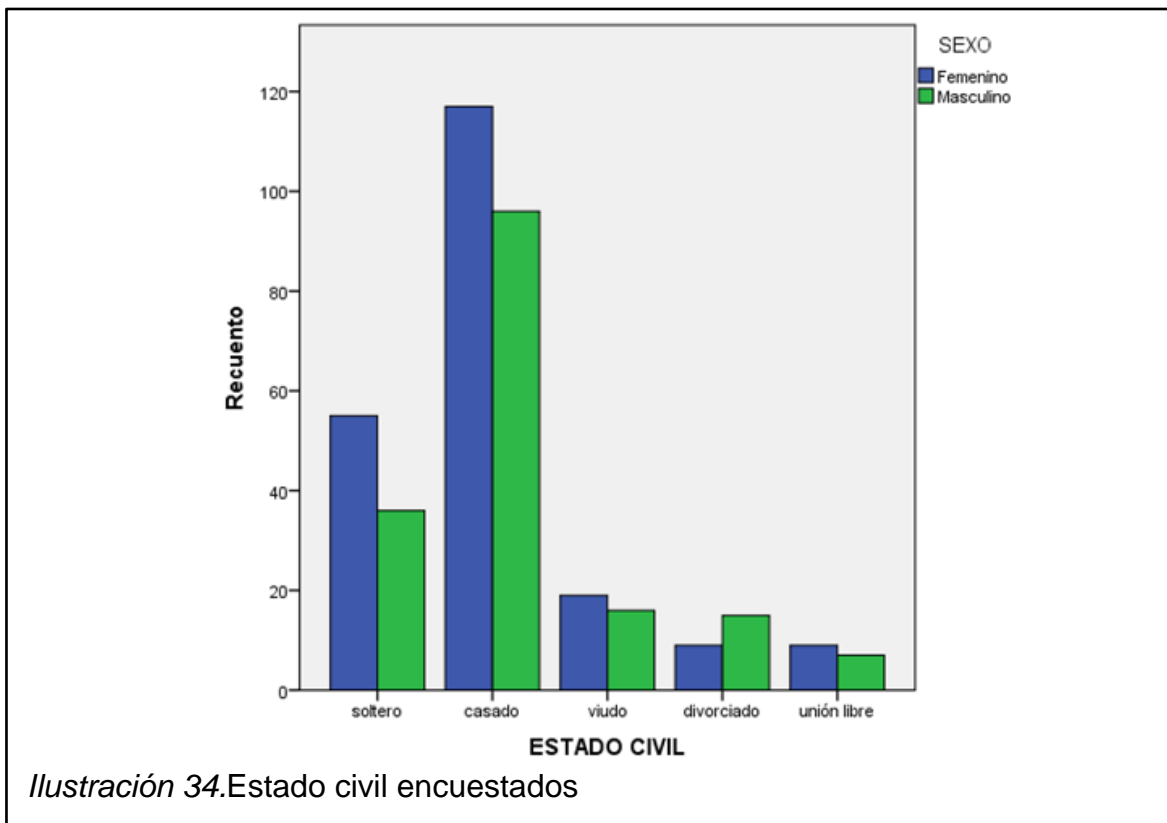
Anexo 2 Gráfico edad y sexo de los encuestados



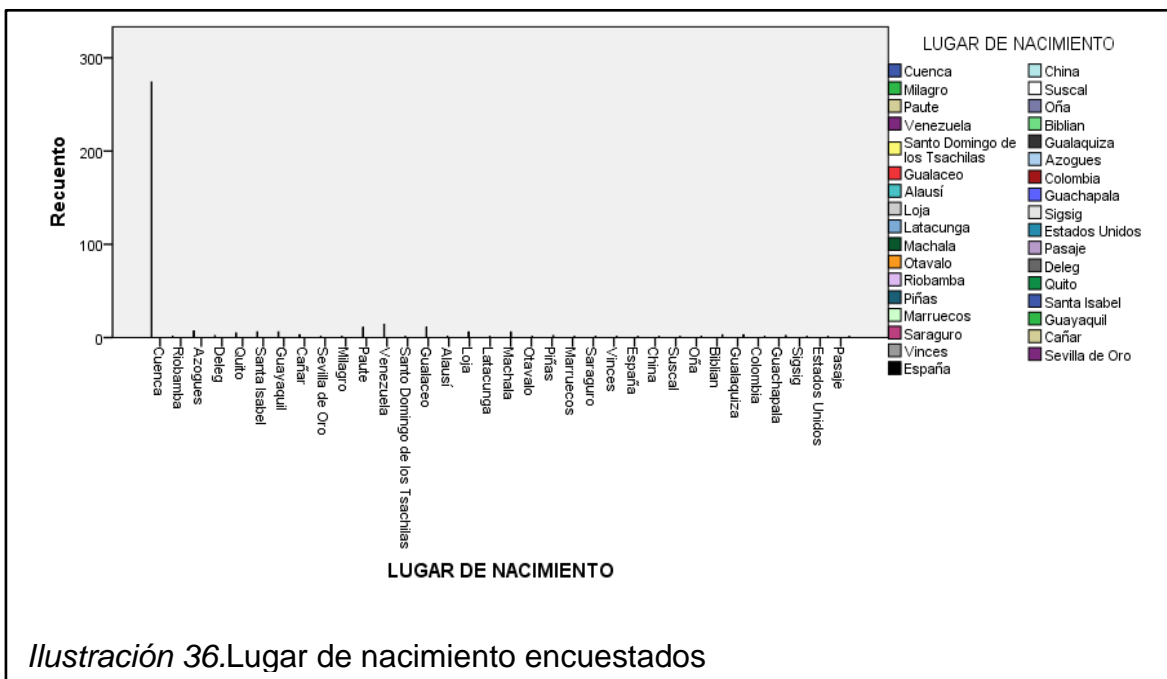
Anexo 3 Gráfico cantidad de encuestados por sexo



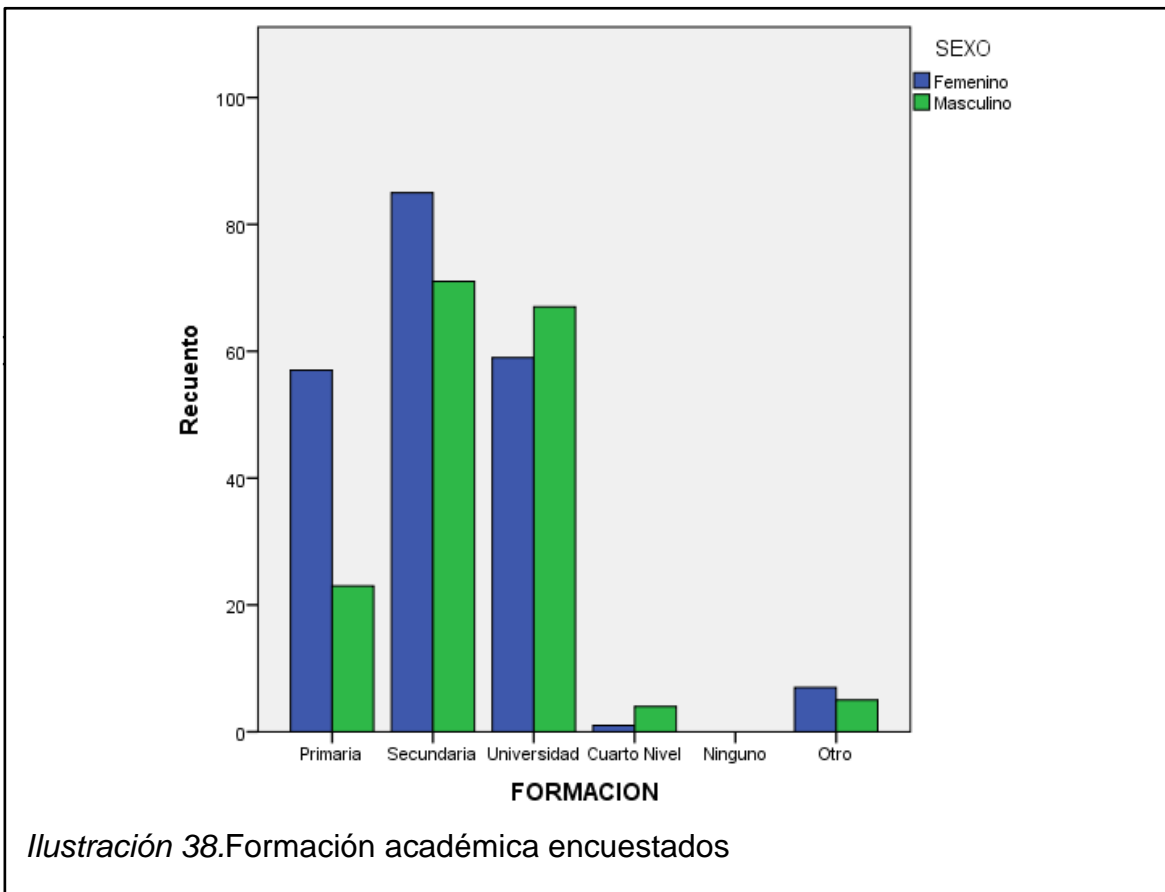
Anexo 4 Gráfico estado civil de los encuestados



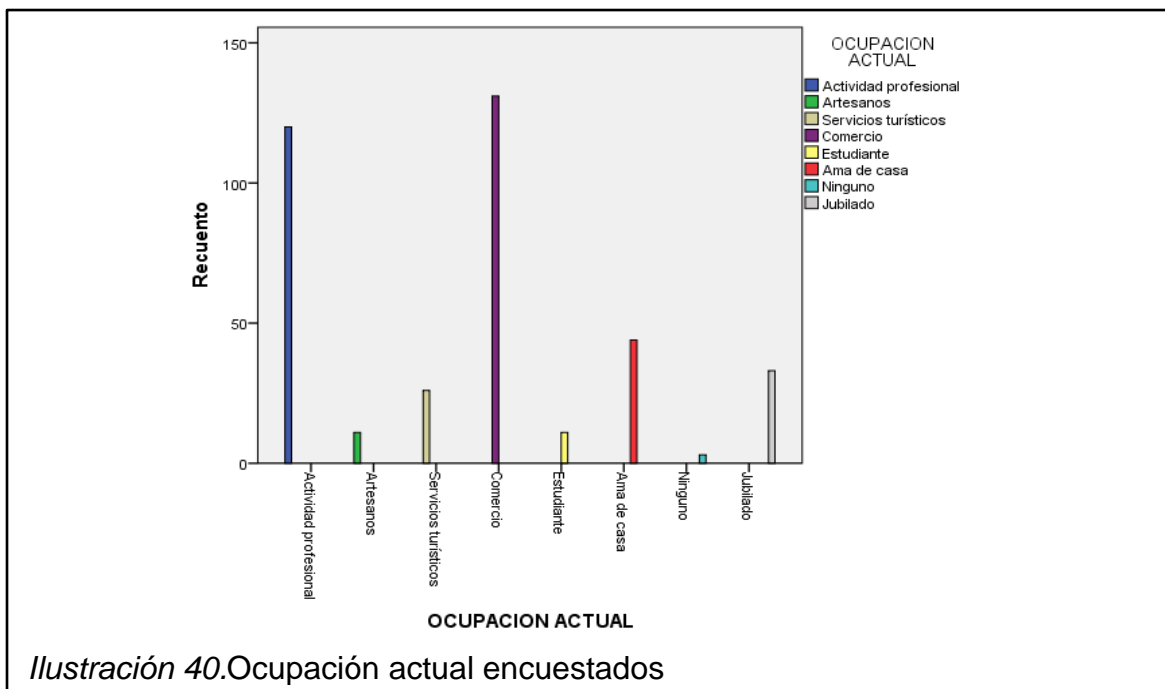
Anexo 5 Gráfico lugar de nacimiento de los encuestados



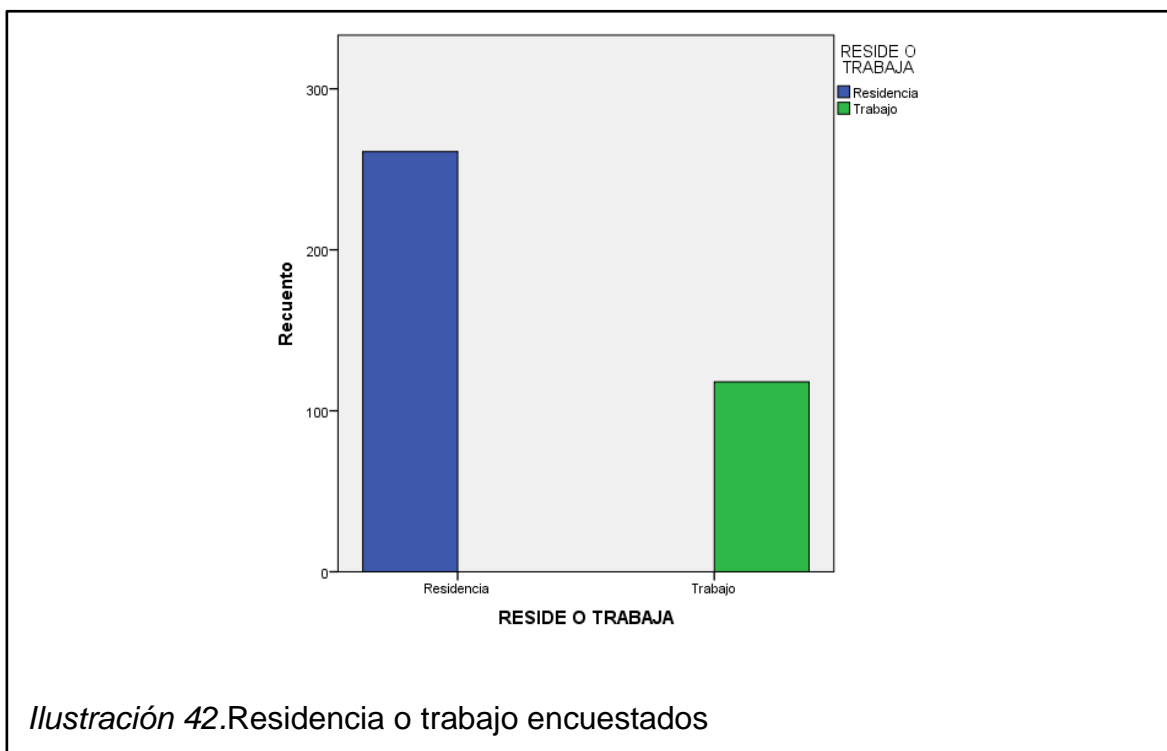
Anexo 6 Gráfico formación académica de los encuestados



Anexo 7 Gráfico de la ocupación actual de los encuestados





Anexo 8 Gráfico de identificación de residencia o trabajo de los encuestados





Anexo 9 Diseño de tesis aprobado

Aprobado
23/11/2018.



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE TURISMO

**Percepción del desarrollo del turismo: caso residentes de la parroquia
urbana El Sagrario de la ciudad de Cuenca, Ecuador.**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de: Ingenieros
en Turismo**

DIRECTOR:
FREDDY EDGAR ESPINOZA FIGUEROA
C.I. 0103958922

AUTORES:
ALVARO XAVIER BETANCOUR REYES
C.I. 0105681050
DANIEL ESTEBAN JARA SARMIENTO
C.I. 0105745244

NOVIEMBRE, 2018



PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Percepción del desarrollo del turismo: caso residentes de la parroquia urbana El Sagrario de la ciudad de Cuenca. Ecuador.

2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE / CORREO ELECTRÓNICO

Álvaro Xavier Betancour Reyes/ betancourthalvaro17@hotmail.es

Daniel Esteban Jara Sarmiento/ daniel-ejs@hotmail.com

3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este proyecto de investigación analizará las percepciones que tienen los residentes y el sector público hacia el desarrollo turístico específicamente en la parroquia El Sagrario de la ciudad de Cuenca, con la intención de conocer las ventajas y desventajas del turismo, a partir del análisis de tres macro variables: oferta de trabajo y aspectos económicos en el turismo, cultura local y calidad de vida y gestión pública y participación ciudadana.

El desarrollo turístico de un lugar requiere de la interacción de un gran número de factores, en este contexto no cabe duda que los residentes no pueden quedar fuera de los procesos de planificación turística, ahí la relevancia de conocer sus percepciones y expectativas.

Se realizarán encuestas a los residentes de la parroquia El Sagrario, con enfoque especial a la parroquia El Sagrario, ubicada en el Centro Histórico de la ciudad, donde existe mayor afluencia de visitantes, por su gran cantidad de atractivos y servicios turísticos. De igual manera, se realizarán entrevistas semi estructuradas a los entes adscritos al GAD Municipal Cuenca (ente con la competencia de turismo) con el fin de analizar las percepciones que el sector público tiene con respecto a dicha actividad.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Hoy en día el turismo es una de las principales actividades económicas a nivel mundial, en 2016 el turismo aportó el 1,8% del Producto Interno Bruto (PIB) mundial, que representó el 6,5% de la exportación de servicios en todo el mundo (Serrano, Freire, Espinoza, Andrade, y Villafuerte, 2018). Es una industria que mantiene un crecimiento constante a través del tiempo, ha crecido de manera significativa de 25 millones de llegadas de turistas en 1950 a una estimación de su futuro crecimiento de 1.800 millones de turistas para el 2030, asimismo al momento representa 1 de cada 10 puestos de trabajo (UNWTO, 2017), no obstante el desarrollo turístico no es similar en los países (Serrano et al, 2018).

Específicamente en Ecuador se registró un aumento del 14 % en el ingreso de extranjeros, cifra representativa del 2017, con respecto al año anterior, es decir, de 1.412.718 a 1.617.914 visitantes, dato relevante en el desarrollo turístico del país (MINTUR, 2018).

En el caso de Cuenca, se aprecia un importante crecimiento, en el año 2017 se concedió un incremento del 28,5% en llegada de turistas al destino respecto al año 2016. El turista que visita Cuenca se caracteriza como un adulto contemporáneo, las medidas revelan una media de 42 años (GIER, 2018). La ciudad de Cuenca recibe turistas de todo el mundo durante todo el año. Sin embargo, aún es fácil identificar nacionalidades predominantes, en el último trimestre del 2017 la mayor porción de turistas con origen común estuvo compuesta por estadounidenses (28%), luego se encuentran, aunque en proporciones bastante menores, los turistas colombianos (11%) (GIER, 2018). De igual manera, en esta última parte del año hay una disminución de visitantes alemanes (del 11% al 7%), argentinos (del 7% al 3%), venezolanos (del 5% al 3%) e italianos (del 5% al 1%) y un incremento de franceses (del 4% al 7%) con respecto al trimestre anterior. La prevalencia de españoles es de 7% y peruanos de 5%. La proporción de visitantes de otras partes del mundo es grande (23%), las procedencias siguen tan desagregadas y dispersas que no resultan significativas a nivel individual (GIER, 2018).

La parroquia El Sagrario, objeto de estudio cuenta con 26.476 personas registradas en el último proceso electoral febrero del 2018, las mismas que son mayores de 16 años (CNE, 2018).

La parroquia El Sagrario (Anexo 1), donde se desarrollará la investigación, tiene mayor acumulación de atractivos turísticos y servicios, se encuentra en el centro histórico de la ciudad, razón por la que recibe la mayor cantidad de turistas.

Los residentes de la parroquia El Sagrario de la ciudad de Cuenca en la mayoría de casos no están vinculados directamente con el turismo, se pretende analizar cuáles son las ventajas y desventajas frente al desarrollo del turismo.

De este modo en la actualidad se desconoce la percepción del turismo entorno a variables como: oferta de trabajo y aspectos económicos, cultura local y calidad de vida y gestión pública y participación ciudadana.

Por lo tanto, se plantea este estudio como base exploratoria para identificar las percepciones de la autoridad competente, es decir el discurso oficial, así como la percepción de los residentes cuencanos, específicamente de la parroquia El Sagrario en relación al desarrollo del turismo en el cantón Cuenca.

5. MARCO TEÓRICO

Para abordar la investigación es necesario tener claro que es el turismo, este se define como el uso del tiempo no ocupado en actividades obligadas, dotado de una notable flexibilidad espacial y temporal (Marchera y Vera, 1995), que produce satisfacción personal (Shaw y Williams, 1994) a partir del placer conseguido en el movimiento (Dehoorne, 2002).

Por otro lado, el turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios (OMT, 2018).

Según la psicología clásica, se define a la percepción como un proceso activo-constructivo en el cual el perceptor antes de analizar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia, levanta un esquema informativo, que le posibilita comprobar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se ajuste o no a lo propuesto por el esquema. Se apoya en la existencia del aprendizaje (Neisser, 2016).

Entonces, la percepción en el turismo es analizar las exigencias y los requerimientos que tienen los turistas, pero también es entender las consecuencias o las desventajas (Cristale, 2009) que podría traer esta actividad relacionada a la economía, a lo social y al impacto en la cultura y medioambiente (Capece, 2012).

El turismo es cada vez más apreciado como una fuerza positiva para la conservación de la naturaleza y cultura. El turismo se relaciona con el patrimonio cultural y natural, los aprovecha para su desarrollo, no obstante esta en entredicho su conservación y generación de fondos, educando a la comunidad e influyendo en su política. Es un factor básico para muchas economías nacionales y regionales y puede ser un importante agente de desarrollo cuando se gestiona apropiadamente en beneficio de la comunidad anfitriona (ICOMOS, 1999).

El residente es un representante y posible agente de mejora, ya que tiene la potestad y la posibilidad de generar propuestas ya sean políticas, económicas, sociales o culturales, que puedan congregar las potencialidades del destino (Cacciutto, 2003).

En ciertos casos, para que el residente pueda brindar un servicio excelente, tendrá que percibir que su trabajo está bien valorado, ya que esto generará empatía hacia los visitantes y de esta manera podrá mostrarse receptivo ante la llegada de turistas. Por un lado, el residente, como anfitrión del lugar, debe mirar como sus invitados a los turistas y por otra parte, se tiene que conseguir que los residentes tengan la motivación suficiente para brindar un servicio de calidad (Jaume, 2014).

Por tanto, se pone de manifiesto que la forma de actuar de los residentes hacia el turismo es un factor que, sin duda, influye en el éxito de los proyectos de desarrollo turístico. Así, aquellos destinos que cuenten con la actitud favorable hacia la actividad turística de sus residentes, conseguirán un desarrollo más armonioso y aprovecharán mejor sus recursos endógenos. Además, obtendrán mejores resultados para el bienestar de los residentes y de la economía local, facilitando que la experiencia turística de sus clientes sea más satisfactoria (Dehooime, 2002), sin olvidar que los residentes son cruciales para un destino turístico.

Cabe indicar que la retórica del turismo a veces es muy positiva, por ejemplo se habla del efecto multiplicador del turismo, sin embargo se desconoce si la población de residentes percibe beneficios a partir de la actividad turística (Ioannides & Zampoukos, 2018).

Existen contenidos teóricos específicos que pueden ser utilizados como parámetros de evaluación en indicadores de percepción de los diferentes efectos del turismo. Por lo tanto, considerando los objetivos de la presente investigación se han citado y elegido indicadores agrupados en tres grandes grupos de contenidos:

Oportunidades de trabajo y aspectos económicos. Durante el transcurso de las últimas décadas, los municipios ubicados en zonas con un gran atractivo turístico, han demostrado, en muchas ocasiones, su preocupación por los efectos que genera la actividad turística sobre su economía. Entre estos efectos destacan los trabajos con sueldos bajos (Murphy, 1981), la precariedad económica para algunos, las tensiones sociales entre los que tienen y los que no tienen recursos para sus necesidades personales (Gutiérrez y Díaz, 2010), las altas pérdidas de ganancias del sistema debido a la repatriación de beneficios e importaciones (Saleem, 1994), entre otros factores (Sperb Poli y Torres Bernier, 2013).

Cultura local y la calidad de vida. Los efectos de la actividad turística en la sociedad pueden ser positivos, como la creación de lugares de trabajo y el

desarrollo de la economía, pero también negativos, como la influencia que el turismo de masas puede ejercer en el medio ambiente y en la cultura local (Sperb Poli y Torres Bernier, 2013).

Gestión pública y participación ciudadana. En la que existe una fuerte segmentación productiva del sector turístico, en la cual el gobierno juega un papel importante en la coordinación entre los distintos actores, sobre todo de cara a la organización del espacio. Por esta razón, es fundamental para el sector público abarcar a la comunidad en la toma de decisiones públicas para controlar el turismo y sus efectos (Sperb Poli y Torres Bernier, 2013).

6. OBJETIVOS

General

Determinar la percepción del desarrollo del turismo de los residentes de la parroquia urbana El Sagrario de la ciudad de Cuenca.

Específicos

1. Analizar la situación actual de la actividad turística del cantón Cuenca mediante información secundaria.
2. Describir las percepciones de la autoridad competente del sector público y de los residentes de la parroquia El Sagrario en cuanto al desarrollo turístico del sector.
3. Describir los resultados de las percepciones de la entidad competente y de los residentes de la parroquia El Sagrario.

7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Este estudio tiene un enfoque mixto, cualitativo-cuantitativo de alcance descriptivo de corte transversal a partir de macro variables como: la oferta de trabajo y aspectos económicos, cultura local y calidad de vida y gestión política y participación ciudadana de acuerdo al estudio de Poli Sperb y Torres Barnier (2013).

En primera instancia se ha determinado la zona de estudio de acuerdo a la cantidad de servicios y atractivos turísticos establecidos en la parroquia "El Sagrario" la misma que está limitada al norte por la calle Antonio Vega Muñoz, al sur por la calle Larga, al oeste por la calle Coronel Talbot y al este por la calle Tomas Ordoñez.

Se realizarán entrevistas semi estructuradas a entes adscritos del GAD Municipal de Cuenca, considerando que esta entidad tiene la competencia exclusiva de turismo, por lo tanto se ha considerado a organismos que influyen en la actividad turística como la EDEC, Dirección de Cultura, Educación y Deportes, Fundación Municipal Turismo para Cuenca, Dirección de Descentralización, Dirección de Relaciones Externas, Dirección Áreas Históricas Patrimoniales, Dirección de Control Urbano, Fundación Bienal de Cuenca. A partir de las entrevistas se realizará un análisis de discurso mediante el uso del software Atlas.ti versión 7.

Posteriormente se utilizará un cuestionario a partir de las macro variables: oportunidades de trabajo, cultura local y calidad de vida y gestión pública y participación ciudadana aplicado a los residentes de la parroquia El Sagrario a partir del número de habitantes de la parroquia (26.476 habitantes). Se tomará una muestra de 379 habitantes con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de un 5% mediante la fórmula de muestreo finito. Finalmente, se analizarán los datos en el software SPSS versión 24 y se describirán los resultados.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Cacciutto, M., Corbo, Y., Cruz, G., Roldan, N., Castellucci, D., & Barbini, B. (2003). *Percepciones de los residentes en los destinos turísticos*. Recuperado de nulan.mdp.edu.ar/2001/1/2001.pdf
- Capece, G. (2012). *Turismo: Gestión de la complejidad* (Fundación). Buenos Aires.
- CNE. (2018). Distributivo de recintos electorales de la parroquia El Sagrario de la ciudad de Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://cne.gob.ec/es/>
- GIER. (2018). *Estudio de la demanda y oferta turística de la ciudad de Cuenca*. Recuperado de <http://www.cuencaecuador.com.ec/sites/default/files/Bolet%C3%ADn%20Demanda%20y%20oferta%20cuarto%20trimestre%202017.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana Editores.
- ICOMOS. (1999). *Carta Internacional sobre el Turismo Cultural*. Recuperado de https://www.icomos.org/charters/tourism_sp.pdf
- Ioannides, D., & Zampoukos, K. (2018). Tourism's labour geographies: Bringing tourism into work and work into tourism. *Tourism Geographies*, 20(1), 1–10. <https://doi.org/10.1080/14616688.2017.1409261>
- Jaume, C. (2014). Turismo y Residente. *Turismo n-d*, 1.
- Milio, I., & Cabo, M. (2000). *Comercialización de productos y servicios turísticos*. Madrid: Paraninfo.
- Murphy, P. (1985). *tourism: a community approach*. New York: Routledge.
- Neisser. (s.f.). *La percepción*. Recuperado de <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
- Pearce, D. (1991). *Desarrollo turístico. su planificación y ubicación geográficas*. México: Trillas.



- Poli, M. y Torres, E. (2013). Percepción de residentes sobre el desarrollo del turismo en un destino del litoral sur de Brasil. *Asociación española de expertos científicos en turismo*.12, 81-93.
- Royo, M., y Ruiz, M. (2009). *Cuadernos de Turismo*.Recuperado de revistas.um.es/turismo/article/viewFile/70111/67581
- Capece, G. (2012). *Turismo: Gestión de la complejidad* (Fundación). Buenos Aires.
- Ioannides, D., & Zampoukos, K. (2018). Tourism's labour geographies: Bringing tourism into work and work into tourism. *Tourism Geographies*, 20(1), 1–10.
- Serrano, A. L., Freire-Chaglla, S., Espinoza-Figueroa, F., Sanmartín, I., Farfán, K., & Villafuerte, E. (2018). *Boletín de Indicadores Turísticos del Cantón Cuenca* (Edifepp). Quito.
- Serrano López, A. L., Freire Chaglla, S. A., Espinoza Figueroa, F. E., Andrade Tenesaca, D. S., & Villafuerte Pucha, M. E. (2018). Modeling of Tourist Profiles with Decision Trees in a World Heritage City: The Case of Cuenca Modeling of Tourist Profiles with Decision Trees in a World. *Tourism Planning & Development*, 1–21.
- OMT. (2008).Entender el turismo, glosario básico. Recuperado de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- UNWTO. (2017). *Panorama OMT del turismo internacional* . Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419043>
- Varisco, C. (2008). *Desarrollo turístico y Desarrollo local*.Recuperado de nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf



9. Talento humano.

Percepción del desarrollo del turismo: caso residentes de la parroquia urbana El Sagrario de la ciudad de Cuenca. Ecuador.

Recurso	Dedicación	Valor Total \$
Director	2 horas / semana / 12 meses	800,00
Estudiantes-investigadores	10 horas semana / 12 meses (por cada estudiante)	2.000,00
Total		2.800,00

10. Recursos materiales.

Percepción del desarrollo del turismo: caso residentes de la parroquia urbana El Sagrario de la ciudad de Cuenca. Ecuador.

Cantidad	Rubro	Valor \$
600 u	Fotocopiase impresiones.	30,00
10 u	Libros, revistas, artículos periódicos.	200,00
100 u	Folletos informativos	100,00
TOTAL		330,00



11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Percepción del desarrollo del turismo: caso residentes de la parroquia urbana
El Sagrario de la ciudad de Cuenca. Ecuador.

ACTIVIDAD	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Recolección y organización de la información	X											
2. Discusión y análisis de la información		X										
3. Trabajo de campo			X	X								
4. Encuestas				X	X	X						
5. Integración de la información de acuerdo a los objetivos							X					
6. Tabulación de datos								X	X			
7. Descripción de resultados										X		
8. Revisión final											X	
9. Entregar proyecto con autoridades y cumplir con los requisitos de graduación												X



12. PRESUPUESTO

Percepción del desarrollo del turismo: caso residentes de la parroquia urbana
El Sagrario de la ciudad de Cuenca. Ecuador.

Concepto	Aporte del estudiante \$	Otros aportes \$	Valor total \$
Talento Humano			
Estudiantes	USD 2.000,00	USD 0,00	USD 2.000,00
Director	USD 0,00	USD 800,00	USD 800,00
Gastos de Movilización			
Transporte	USD 100,00	USD 0,00	USD 100,00
Gastos de la investigación			
Insumos	USD 50,00	USD 0,00	USD 50,00
Material de escritorio	USD 75,00	USD 0,00	USD 75,00
Bibliografía	USD 175,00	USD 25,00	USD 200,00
Internet	USD 80,00	USD 0,00	USD 80,00
Equipos, laboratorios y maquinaria			
Computador y accesorios	USD 500,00	USD 0,00	USD 500,00
Otros	USD 0,00	USD 0,00	USD 0,00
TOTAL	USD 2.980,00	USD 825,00	USD 3.805,00



13. ESQUEMA

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

Capítulo 1. Revisión teórica y situación actual de la actividad turística en el cantón Cuenca.

- 1.1 Marco teórico
- 1.2 Oferta turística del cantón Cuenca
- 1.3 Demanda turística del cantón Cuenca
- 1.4 Infraestructura del cantón Cuenca
- 1.5 Superestructura turística del cantón Cuenca

Capítulo 2. Identificación de percepciones

- 2.1 Percepciones de la entidad competente
- 2.2 Percepciones de los residentes de la parroquia El Sagrario

Capítulo 3. Descripción de resultados

- 3.1 Análisis de discurso de las percepciones de la entidad competente.
- 3.2 Análisis de resultados de encuestas a residentes.

Conclusiones

Bibliografía

Anexos

14 ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

1 Mapa parroquia El Sagrario, mayor cantidad de atractivos turísticos



Fuente: Elaboración propia con base en La tipología de atractivos de la ciudad de Cuenca, Ecuador.